

Analisis kepuasan pasien di Poliklinik spesialis unit rawat jalan RS Bhineka Bakti I Husada tahun 2007 = Patient satisfaction analysis in specialist polyclinic Bhineka Bakti Husada Hospital 2007

Tri Widowati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20340882&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada adalah rumah sakit swasta di daerah Pondok Cabe dengan jumlah kunjungan rawat jalan dari tahun ke tahun meningkat. Untuk mengetahui kualitas pelayanan salah satunya perlu dilakukan survei kepuasan yang belum pernah dijalankan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Cara. Jenis (69,61 %). Lama waktu tempuh responden dari tempat tinggal ke rumah sakit sebagian besar?: 30 menit 55,58 %, dan cara pembayaran cash 93,5 %. Faktor karakteristik responden seperti umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, lama waktu tempuh dan cara bayar tidak ada yang berhubungan secara bermakna dengan kepuasan. Dimensi kepuasan wujud (tangible) merupakan dimensi kepuasan yang paling besar responden menyatakan kurang puas (90,39%). Yang merupakan prioritas utama untuk perbaikan pelayanan (kuadran A dalam diagram kartesius) adalah faktor dokter datang tepat waktu, pasien tidak menunggu lama untuk diperiksa, dokter segera datang saat dibutuhkan, dokter memeriksa tidak terburu-buru, kondisi peralatan pemeriksaan menimbulkan rasa aman dokter memperlakukan pasien dengan penuh perhatian pasien memperoleh cukup waktu untuk bertanya kepada dokter, dokter memberikan waktu untuk konsultasi, perawat memberikan pelayanan tanpa membedakan pasien, we yang bersih. Disarankan kepada rumah sakit terutama manajemen untuk memperbaiki faktor-faktor yang berada pada kuadran A

Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada is a hospital in Pondok Cabe area which has significant increase of patient each year. In order to determine the quality on service of this hospital, survey on satisfaction needs to be applied to this hospital which has never been applied before. The aim of this research is to obtain the character of patient regarding to the age. gender occupation) education, and payment This cross sectional research used primary data which collected from 385 specialist clinical patient and has been analyzed using hospital and payment have no significant relation related to the satisfaction respondent who satisfied is 9,6% and not satisfied 90,39%, at dimension respondent satisfied 16,88%, and not satisfied 83 12 assurance satisfied is 18,7 could not satisfied 81,30 %, emphatic dimension satisfied 21,30% and not satisfied 78,70 5, tangible satisfied 9,61 %and not satisfied 90,39 %. Regarding to the Cartesian diagrams, the components lying in A quadrants are The doctors come on time, patients wait in short time, doctors arrive immediately when they are needed, doctors diagnose un hurry, equipment condition is safe doctors treat and take attention to patients and patients have enough time for discussion, doctors provide time for consultation, nurses service patients in same conditions, Toilet is in clean condition. Regarding to the result the Bhineka Bakd Husada hospital management shall improve all factors that stay in A quadrant.