Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Analisis kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Poliklinik kulit dan kelamin RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo tabun 2007 = The analysis of patient's satisfaction at the out patient department of dermatology and venereology of Dr. Cipto Mangunkusumo National General Hospital in 2007

Cissie Nugraha, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20340948&lokasi=lokal

----

Abstrak

Rumah sakit harus selalu berusaha untu.k meningkatkan mutu pelayanannya kepada pasien untuk menjadi yang terbaik di era globalisasi saat ini, Salah satu upaya untuk mengukut mutu pelayanan kesebatan adalah dengan mengukur kepuasan pasien. Saat ini beJum ada instrumen yang sahih dan handal untuk mengukur kepuasan pasien di lnsta1asi Rawat Jalan Poliklinik Kulit dan Kelamin RSCM.

Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan instrumen yang sahih dan handa1, untuk mendapatkan gambaran karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian berupa kualitatif dan kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel dipilih secara acak dengan menggunakan metode systemaric random sampling, Metode pengukuran kepuasan dengan menggunakan konsep ServQual.

Penelitian ini menghasilkan instrumen yang sahih dan handal untuk mengukur kepuasan pasien, dengan nilai corrected item total correlation dan Crombach S alpha > 0,361, dan mempunyai bubungan yang kuat dan sempurna (r > 0.5). Sebagian besar responden memiliki persepsi baik terhadsp cilta RS (68,4%). persepsi mabal terhadap tarif(89,55%), ingin kembali berobat ke Poliklinik Kulit dan Kelamin RSCM (86,5%) dan ingin merekomendasikan kepada teman atau keluarga (84,2%). Responden yang puas adalab 18,8% dan yang Hdak puas adalah 81.2%. Nilai kapuasan tertinggi didapat pada aspek empati (0,84) dan teretulah pada aspek ketanggapan (0,80).

Diperlihatkan juga adanya bubungan antara persepsi responden terhadap citra RS dengan tingkat kapuason (p=0.036), kepuasan dengan keinginan berobat kembali (p=0.024), kepuasan dengan keinginan merekomendasikan (p=O,Ol3), persepsi terhadap citra RS dengan keinginan berobat kembali (p=O,OOO), persepsi terhadap klinik RS dengan keinginan merekomendasikan klinik.