

# Analisa kepuasan pasien peserta askes wajib terhadap kualitas pelayanan rawat jalan tingkat lanjutan di Rumah Sakit Marinir Cilandak tahun 2013 = Analysis of patient satisfaction on the quality mandator participants askes advanced level outpatient services Rumah Sakit Marinir Cilandak in 2013

Luthfi Handayani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20367964&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Skripsi ini menganalisa kepuasan pasien peserta askes wajib terhadap kualitas pelayanan rawat jalan tingkat lanjutan di Rumah Sakit Marinir Cilandak. Tahun 2013, berdasarkan variabel umur, jenis kelamin, pendidikan, status kepesertaan dan pangkat/golongan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif dengan rancangan cross sectional. Hasil penelitian ini menggunakan metode servqual, dengan cara menghitung nilai kesenjangan antara persepsi pasien dengan harapan pasien. Penilaian ini difokuskan pada dimensi pelayanan tangibles, reliability, responsiveness, confidence dan emphthy. Karena sifat pelayanan kesehatan dipengaruhi subyektifitas masing-masing pasien, sehingga hasil penelitian ini memberikan analisa tentang dimensi pelayanan yang harus diprioritaskan pengelolaanya oleh pihak manajemen rumah sakit, untuk mewujudkan kinerja rumah sakit seperti harapan pasien dan keluarganya juga untuk menjadikan Rumah Sakit Marinir Cilandak mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya.

.....This skripsi analyzes the compulsory health insurance participants patient satisfaction on the quality of outpatient care in the advanced level Cilandak Marine Hospital. In 2013, based on the variables of age, gender, education, membership status and rank/ class. This research is descriptive quantitative research with cross sectional design. The results of this study using the method servqual, by calculating the value of the gap between the perception of the patient with the patient's expectations. This assessment focused on service dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, confidence and emphthy. Due to the nature of the subjectivity of the health care of each patient, so that the results of this study provide an analysis of the dimensions of care that should be prioritized its management by the hospital management, hospital performance to realize the expectations of patients and their families as well as to make Cilandak Marine Hospital was able to compete with other hospitals.