

ABSTRAK

Nama : Venty Rahma Ayunda
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Dokter di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran harapan dan persepsi pasien Ranap terhadap aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* pelayanan Dokter RSTI dan mengukur kesenjangannya. Pengukuran dilakukan terhadap 103 responden dengan wawancara langsung menggunakan kuesioner, (*cross sectional*). Analisis data primer menggunakan analisis univariat dan tingkat kesesuaian melalui *importance – performance analysis*. Hasil penelitian menunjukkan rata – rata tingkat kepuasan adalah 78,41% dengan rincian: Keyakinan, Tampilan, Empati, Keandalan dan Ketanggapan. Ditemukan 8 faktor yang harus menjadi prioritas utama (kuadran A) yang merupakan kelemahan pelayanan dokter di rawat inap RSTI. Dimensi yang harus menjadi prioritas adalah Dimensi Keandalan. Disarankan kepada pihak RSTI agar melakukan pemantauan dan evaluasi tingkat kepuasan pasien secara berkesinambungan melalui kotak saran dan survey kepuasan, kajian lebih dalam terhadap harapan pasien, mensosialisasikan hasil survey kepada seluruh Dokter RSTI Ranap.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Dokter, Instalasi Rawat Inap