

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat BRSUD Waled

M. Thoyib, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332612&lokasi=lokal>

Abstrak

Dewasa ini keberhasilan rumah sakit diukur dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Mutu pelayanan pada akhirnya dihubungkan dengan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien dilihat dari harapan dan kebutuhan terhadap pelayanan yang mereka terima.

Penulisan tesis ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang mutu pelayanan, dengan indikator kepuasan pasien dalam hubungannya dengan aspek pelayanan dokter, pelayanan perawat, administrasi keuangan dan kenyamanan. Selain itu ditinjau pengaruh karakteristik pasien yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pengetahuan, tempat tinggal (jarak tempuh), penghasilan, pengalaman di RS lain dan penanggung biaya.

Adanya berbagai keluhan maupun kritikan terhadap pelayanan yang mendasari penelitian ini. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik kuantitatif cross sectional. Data primer didapat dari melalui kuisioner kepada 206 responden melalui wawancara, selama 25 hari kerja pada minggu ke 2 bulan Mei sampai minggu ke 2 bulan Juni 2008.

Dari hasil penelitian didapat responden yang menyatakan puas terhadap seluruh aspek pelayanan yang diteliti sebanyak 59.7%. Dari aspek pelayanan dan karakteristik pasien ternyata aspek kebersihan - kenyamanan, jarak tempuh, penghasilan dan pengalaman di RS lain mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Nowadays the hospital success is measured in present at quality service. The quality service is related to the patient satisfaction. The Patient satisfaction is seen on expectation and the need to service that they accept.

The purpose of this thesis to find out the information about the quality service, with patients satisfactory indicator in its relationship with nursing aspect as doctor, nurse service, financial administration and convenience. Besides to measure influence on patient characteristic which is age, gender, education, occupation, knowledge, address (distance), welfare, experience at any other hospital and the insurer cost. The research performed based by various complaint and also criticism to nursing service. This research was analytic descriptive and cross sectional quantitative. Primary data collected through by questionnaire to 206 respondents through interviews, up to 25 working days on the second week on May until the second week on June 2008.

The research result found the respondent declares for feeling pleasant to all service aspect which is analyzed as 59.7%. From service aspect and patient characteristic apparently hygiene - convenience aspect, distance, welfare and experience at any other hospital have influence to patient satisfaction. Experience aspect at any other hospital most dominant regard influence patient satisfaction (OR = 4,013).