

Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III RS. Polpus Sukanto Dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pada Pasien Dinas Tahun 2009 = Association between Service Quality Perception of 3th Class in-Patient RS Sukanto Police Hospital with Behaviour Intention from Internal Patient 2009

Wahyu Hidajati DP, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339769&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien dinas Polri atas kualitas pelayanan rawat inap kelas III RS. Polpus Sukanto dengan minat mereka untuk memanfaatkan kembali pelayanan tersebut dimasa mendatang. Yang dimaksud pasien dinas pasien yang biaya berobat di RS. Polpus Sukanto ditanggung oleh institusi Polri. Variabel kualitas yang diteliti adalah variabel kualitas fasilitas dan penampilan petugas, kualitas pelayanan perawat, kualitas pelayanan dokter dan kualitas pelayanan makanan dengan cara membandingkan kenyataan yang dirasakan dengan harapan atas pelayanan yang seharusnya mereka terima. Penelitian dilakukan dengan desain kuantitatif cross sectional.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan perawat, pelayanan dokter, dan pelayanan makanan secara signifikan berhubungan dengan minat pasien dinas untuk memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap kelas III RS. Polpus Sukanto. Sehingga upaya meningkatkan pelayanan kepada pasien dinas lebih diarahkan pada perbaikan ke 3 pelayanan tersebut, dalam usaha meningkatkan minat pasien dinas yang semakin menurun dalam 4 tahun terakhir.

.....This thesis aim is to find out the Association between service quality perception of 3th class in-patient RS.Polpus Sukanto with behavior intention from internal patient. Internal patient is patient that all of his health care debt in RS Sukanto Police Hospital will be paid by Police Department. Variables will be explored are quality of facility, quality of nurse care, quality of doctor's attitude , quality of food service by comparing their perception of service they get and they want (what it should).

The result shows that there are significant association between quality perception of nurse care and behavioral intention, quality perception of doctor's attitude and behavioral intention, and between quality perception of food service and behavioral intention. The Research conducted in Cross sectional quantitative desain. Result of this research is expected to beome references for RS. Polpus Sukanto in effort to improve internal patient enthusiasm which downhill progressively in 4 the last year.