

## Perbandingan kepuasan pasien dan karyawan RS X tahun 2015 = Comparison between patients satisfaction and Hospital X staffs satisfaction in 2015

Masatommi Mohammad, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20444283&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b><br>

Di era BPJS ini, terjadi peningkatan jumlah pasien secara drastis yang tidak diikuti dengan penambahan jumlah tenaga kesehatan dan fasilitas yang tersedia. Hal ini menyebabkan keterbatasan waktu layanan yang dapat diberikan rumah sakit kepada setiap pasien dan menjadi tidak optimal sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan dari suatu Rumah Sakit. Kualitas pelayanan dari suatu rumah sakit ditentukan oleh banyak faktor, salah satunya adalah kinerja dari para tenaga kerja di rumah sakit tersebut. Kinerja dari para tenaga kerja di suatu rumah sakit dapat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja di rumah sakit tersebut. Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mencari tahu perbandingan antara kepuasan pasien dengan kepuasan karyawan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2015 hingga Oktober 2015 dengan menggunakan data sekunder dari hasil survey kepuasan tahunan yang dilakukan oleh RS X pada bulan Juni 2015 hingga Juli 2015. Data yang didapat akan diolah menggunakan software SPSS versi 22 dengan metode analisis bivariate dengan uji Mann-Whitney U. Dari penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan karyawan dengan tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit X tahun 2015  $p=000$ .

<hr>

#### <b>ABSTRAK</b><br>

In Era of BPJS, the number of patients have been increased drastically and wasn't followed up with increase in number of medical staff and facilities. These condition causing a decrease in service time that can be given by the hospital for each patient and so lowering the quality of service and patient satisfaction with the service. Patient satisfaction are used as measurement to evaluate quality of service of a Hospital. Service's quality of a hospital can be affected by many factors, for example performance of hospital staff when giving the service. The performance of hospital staff can be affected by the quality of working environment in the hospital. The objective of this study are to see comparison between patient's level of satisfactions and staff's level of satisfactions . This study was done at August 2015 until October 2015 by using secondary data from annual Satisfaction Survey results that were conducted by Hospital X from June to July 2015. The data will be processed by using SPSS version 22 software with bivariate analysis method by using Mann Whitney U test. From this study obtained a result that there is a difference between staff satisfaction and patient satisfaction in Hospital X year 2015  $p=000$ .