

Tingkat kepuasan pasien di unit pemeriksaan medis berkala Rumah Sakit Husada Jakarta 1997

Hanevi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78065&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah apakah "produk" yang diberikan oleh unit Pemeriksaan medis berkala / Medical Check Up (MCU) Rumah Sakit Husada (RSH) telah sesuai dengan harapan konsumennya sehingga memuaskan bagi pasien.

Tujuan dari penelitian ini secara umum ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien di Unit Medical Check Up RSH dengan tujuan khusus untuk mengetahui karakteristik pasien Unit MCU RSH, mengetahui tingkat terpenuhinya harapan pasien akan pelayanan unit MCU RSH dan mengetahui ada atau tidak hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien MCU RSH serta untuk mengetahui ada atau tidak hubungan antara terpenuhinya harapan pasien dengan tingkat kepuasan pasien MCU RSH.

Janis penelitian ini merupakan penelitian survey yang bersifat crosssectional, menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dikirimkan melalui pos. Analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat. Uji statistik pada analisa data bivariat dilakukan uji statistik menggunakan uji independensi Fisher Exact.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Unit MCU RSH telah mencapai angka yang cukup baik. Karakteristik pasien MCU RSH adalah pasien yang sebagian besar berasal dari golongan : usia produktif dewasa, berpenghasilan 3 juta Rupiah lebih perbulan, pekerjaan wiraswasta dan membiayai sendiri pemeriksaannya. Relatif tidak ada perbedaan jumlah menurut jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Harapan pasien terhadap fasilitas MCU RSH secara umum telah terpenuhi. Harapan pasien terhadap kualitas SDM MCU RSH telah terpenuhi untuk sebagian besar pasien. Harapan pasien terhadap prosedur MCU RSH secara keseluruhan telah memenuhi. Secara statistik tidak terdapat hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien pada karakteristik usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jumlah pendapatan maupun penanggung biaya pemeriksaan MCU. Secara statistik terdapat hubungan antara tingkat terpenuhinya harapan pasien dengan tingkat kepuasan pada harapan akan peralatan medis, makanan yang disediakan, pakaian pemeriksaan, kualitas pegawai/perawat unit MCU, kualitas dokter MCU, waktu yang dibutuhkan dan tatacara MCU.

Dari penelitian ini disampaikan saran-saran untuk meningkatkan "promosi" untuk pasien-pasien yang membiayai sendiri pemeriksaan MCU rawat, memperluas pangsa pasar unit MCU RSH dengan melakukan kerjasama kepada perusahaan-perusahaan untuk karyawan-karyawan yang memerlukan pemeriksaan MCU secara berkala, membuat studi perbandingan terhadap unit-unit MCU sejenis di rumah sakit - rumah sakit atau klinik-klinik yang dianggap lebih baik, memperbaiki fasilitas yang disediakan Unit MCU,

meningkatkan kualitas SDM Unit MCU RSH, merubah prosedur pemeriksaan MCU RSH, membuat standarisasi prosedur terutama dalam hat waktu penyelesaian dan memberi informasi kepada pasien MCU akan prosedur MCU beserta waktu yang dibutuhkan.

ABSTRACT

The problem in this research is : did the products that given by Husada Hospital (HH) medical check up (MCU) has been fulfilled the customer's needs, so it would satisfied the customer.

Commonly the goal from this research is to find out the satisfaction of the patient In HH medical check up unit with special aim to know the patient characteristic of the service HH MCU unit, find out the hierarchy of fulfilled the patient's needs from HH MCU unit And to find out is there any relation between patient characteristic and satisfaction of the HH MCU patient.

The kind of this research is research that use cross sectional survey type, using the primary data which got from the questioner that sent by post.

Data has been analyzed by using unvariant and bivarat. The statistic test from this bivariat data is using exact Fisher independent.

The conclusion from this research is the patient's satisfaction grade to service of MCU unit has been reached a good mark . The characteristic of the MCU's patient is mostly come from this classification : mature production age, with the salary Rp. 3 million / month, Work in a private company and they pay by themselves. There is no different amount between sex and educational grade. The expectation of the patient to the facility, quality of human resources and procedure of the HH MCU mostly has been fulfilled.. Statistically there is no relationship between the patient characteristic with the grade of the patient's satisfaction with age characteristic ,sex, educational grade, salary even though the issuer of the MCU cost. Statistically there is a relationship between the grade of fulfilled expectation from patient with the grade of satisfaction in medical tools, food, medical clothes, quality of employee MCU unit, quality of MCU doctor, the range of time to finish and procedure of MCU.

From the research we mention the suggestion to increase "promotion" to patients who pay the HH MCU cost by themselves, to increase the market share with making the cooperation with other companies for their employee who needs a medical check up. Making study comparison to the other MCU units from the other hospitals or clinics that considered have better value, fixing the facility in HH MCU unit, to increase the human resources quality, changing the HH MCU procedure, standardize the procedure especially for finishing time and giving the information to the MCU patient about the MCU procedure and how long it takes the time.