

Pengembangan Instrumen Naurah untuk Mengukur Kepuasan Pasien di Layanan Rujukan dengan Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso = Development of the NAURAH Instrument to Measure Patient Satisfaction in Referral Services with Analysis of Patient satisfaction at Mitra Medika Hospital Bondowoso

Naurah Nazhifah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546365&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen NAURAH untuk mengukur kepuasan pasien serta menganalisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat inap Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso menggunakan metode servqual dan importance performance analysis (IPA). Penelitian ini bersifat kuantitatif dan deskriptif-analisis. Penelitian ini diikuti oleh 100 responden yang mengisi kuesioner kepuasan berdasarkan teori Servqual dan instrumen NAURAH. Hasil penelitian menunjukkan reliabilitas dan validitas instrumen NAURAH dan pasien Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso merasa puas dengan pelayanan di rumah sakit tersebut. Berdasarkan analisis IPA, ada aspek empati dari servqual yang mesti diperhatikan, dan aspek understanding dan respect dari instrumen NAURAH yang perlu dikembangkan. Kemudian Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso telah mempraktikkan Total Quality Management. Untuk mengembangkan empati, digunakan matriks PDCA yang mengikutsertakan aspek TQM.

.....This thesis aims to test the validity and reliability of the NAURAH instrument for measuring patient satisfaction and analyzing patient satisfaction with the quality of inpatient health services at Mitra Medika Bondowoso Hospital using the servqual and importance performance analysis (IPA) methods. This research is quantitative and descriptive-analytic. This research was attended by 100 respondents who filled out a satisfaction questionnaire based on Servqual theory and the NAURAH instrument. The research results showed the reliability and validity of the NAURAH instrument and that patients at Mitra Medika Bondowoso Hospital were satisfied with the services at the hospital. Based on the IPA analysis, there is an empathy aspect of servqual that must be considered, and an understanding and respect aspect of the NAURAH instrument that needs to be developed. Then Mitra Medika Bondowoso Hospital has practiced Total Quality Management. To develop empathy, the PDCA matrix is used which includes TQM aspects.