

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas di Bagian Medical Check Up Rumah Sakit Pluit Jakarta Utara

Meyca Avivi

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=38174&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien adalah suatu alat pengontrol bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan bagi pasien dan dengan kondisi persaingan bisnis dan masyarakat yang semakin kritis, diharapkan Rumah Sakit dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Tujuan penelitian ini untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas di bagian Medical check Up Rumah Sakit Pluit Jakarta Utara tahun 2003

Adapun penelitian ini dilakukan di bagian Medical Check Up Rumah Sakit Pluit Jakarta Utara. Responden penelitian adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan di Bagian Medical check Up. Metode penelitian adalah Deskriptif, Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan perangkat kuesioner, waktu pelaksanaan selama 4 bulan yaitu dari tanggal 1 Desember 2003 sampai dengan tanggal 30 Maret 2004, sampel yang diambil sebanyak 102 pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan informasi mengenai karakteristik pasien adalah sebagai berikut : Jenis Kelamin yang terbanyak adalah 54,9% dari jenis Kelamin laki-laki, latar belakang pendidikan pasien terbanyak adalah 65% dari lulusan Akademi/Perguruan Tinggi, Umur pasien yang datang ke Bagian Medical Check Up yang terbanyak adalah 62% kelompok umur 20-47 tahun, Status perkawinan yang terbanyak adalah 83% dari kelompok pasien yang sudah menikah, dan cara pembayaran pasien yang terbanyak adalah 50,9% dengan cara Asuransi. Mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas di Bagian Medical Check Up maka diperoleh terhadap pelayanan dokter yang paling banyak menyatakan puas khususnya pada aspek penjelasan dokter tentang penyakit pasien, tindakan dokter dalam memeriksa pasien serta ketelitian dokter selama memberikan pelayanan sebanyak 71,5% sedangkan yang menyatakan tidak puas yaitu pada aspek penjelasan dokter tentang penyakit pasien serta dari aspek tanggapan dokter atas keluhan pasien . Untuk pelayanan perawat yang paling banyak menyatakan puas khususnya pada aspek keterampilan dalam menagani pasien sebanyak 60,7%. Kepuasan terhadap pelayanan petugas pendaftaran responden yang paling banyak menyatakan puas khususnya pada aspek kejelasan petugas dalam menerangkan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran sebanyak 56,8%. Untuk kepuasan terhadap pelayanan petugas penunjang medis responden yang paling banyak menyatakan puas khususnya pada aspek keterampilan petugas penunjang medis dalam memberikan pelayanan, sedangkan jika dilihat dari distribusi kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas di Bagian Medical Check Up dari jenis pelayanan Dokter yang menyatakan sangat puas sebanyak 29,6 yang menyatakan puas sebanyak 72 dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 0,4, jika dari pelayanan perawat yang menyatakan sangat puas sebanyak 43,2 yang menyatakan puas sebanyak 58,8. pelayanan petugas pendaftaran yang menyatakan sangat puas sebanyak 47,4 dan yang menyatakan puas sebanyak 54,6, pelayanan penunjang medis yang menyatakan sangat puas sebanyak 31 yang menyatakan puas sebanyak 70 dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 1. Sedangkan jika dilihat dari tingkat kepuasan pasien yang menyatakan sangat puas sebanyak 37,8 yang

menyatakan puas sebanyak 63,85 dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 0,35.