

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poliklinik RS Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat

Evi Marhanasari

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=38200&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta secara keseluruhan menurut kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (reliability), kesediaan melayani (responsiveness), pengetahuan dan keterampilan petugas (assurance), perhatian petugas (empathy), sarana fisik dari RS (tangibles) dan hubungan dengan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan serta sumber biaya. Penelitian ini bersifat analitik dengan desain penelitian cross sectional.

Pengukuran kepuasan pasien pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh pasien sendiri. Pengukuran kepuasan pasien dilakukan melalui 5 (lima) dimensi kepuasan. Sampel penelitian ini adalah 96 responden yang berkunjung ke Poliklinik Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta. Sampel yang diambil pada penelitian ini yaitu seluruh pasien yang datang pada saat berobat sampai jumlah sampel yang dibutuhkan terpenuhi dan selama penelitian dilakukan (time cluster). Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat.

Rata-rata kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 104 dengan nilai maksimum 136 dan minimum 34. Proporsi yang termasuk kategori puas 87,5 %. Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah umur, proporsi responden berumur tua lebih besar yang puas (100%) dibandingkan yang berumur muda (40 %).

Sumber ketidakpuasan yang cukup besar adalah pelayanan perawatan yang diberikan perawat masih kurang, kurangnya kecepatan pelayanan perawat, penjelasan perawat kepada pasien masih kurang, kesediaan perawat untuk mendengarkan keluhan pasien masih kurang dan kebersihan fasilitas umum masih kurang.