

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan rawat inap di Ruang Rawat Anak Paviliun Tumbuh Kembang I-II RS. DR. Cipto Mangunkusumo Jakarta tahun 2003

Ani Fersari

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=38925&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah sakit Dr Cipto Mangunkusumo merupakan salah satu Rumah Sakit Negeri yang cukup besar di Jakarta, mulai Januari 2001 Rumah Sakit Dr Cipto Mangunkusumo berubah menjadi Perjan, konsekuensi dari kebijakan tersebut adalah dicabutnya subsidi pemerintah kepada rumah sakit Dr Cipto Mangunkusumo. Dengan mempertimbangkan perubahan tuntutan masyarakat yang cepat pada saat ini maka rumah sakit perlu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan itu sendiri. Untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan rawat inap diruang Rawat PTK I-II RS Dr Cipto Mangunkusumo Jakarta dilakukan pengukuran dengan membandingkan penilaian keluarga pasien terhadap kinerja pelayanan dengan harapan pasien terhadap kinerja pelayanan. Pengukuran dilakukan pada faktor penentu kualitas yaitu tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pengukuran kepuasan keluarga pasien pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian dilakukan secara potong lintang dengan sampel sebanyak 30 orang. Dan hasil analisis data didapat dengan menggunakan kategori pembagian keluarga pasien dalam ketegori puas dan tidak puas, proporsi responden yang puas lebih banyak dari yang tidak puas yaitu dengan proporsi 85,16% puas dan 14,84% tidak puas. Gambaran nilai total rasio harapan dan kenyataan 5 dimensi kepuasan responden yaitu pada dimensi tangible 81,07%, reability 83,55%, responsiveness 87,06%, assurance 88,62% dan dimensi empathy 85,49%.

Selain itu dari hasil penelitian didapat juga posisi item -item kepuasan pada diagram kartesius sehingga dapat diketahui item-item mana saja yang merupakan prioritas perbaikan dan hal yang sudah mencapai harapan pasien.