

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di unit layanan Medical Check Up Tenaga Kerja Indonesia Poliklinik Pertamina Merdeka Timur 12 Jakarta Februari 2003

Muhammad Latif

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=38958&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan umum penelitian dalam skripsi ini adalah ingin mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien/pelanggan di Unit layanan Medical Check Up TM di Poll RSPP Merdeka Timur 12. Penelitian yang dilakukan pada kripsi ini adalah diskriptif dengan menggunakan data primer dari seluruh populasi pasien pada ulan Februari 2003, sedangkan analisisnya adalah bivariat dan univariat yakni menjelaskan hubungan antara variabel independen. dengan variabel dependen (kepuasan). Hasil penelitian yang telah dilakukan pada bulan Februari 2003 dengan jumlah responden sebanyak 100 responden, menunjukkan hasil rata-rata responden berusia antara 19 - 35 tahun sebanyak 83%, berjenis kelamin perempuan sebanyak 55%, berpendidikan SLTA sebanyak 86% dengan biaya rata rata ditanggung sendiri dan waktu perjalanan lebih dari 1 jam masing-masing 54% dan 50% dari variabel tersebut semuanya diuji dengan uji kai kuadrat dengan hasil tidak ada hubungan yang signifikan, hal tersebut disebabkan karena tingkat pendidikan dan pengalaman berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang masih kurang serta didukung dengan tidak terikatnya responden terhadap pelayanan medical check up karena setelah medical pasien tidak akan kembali lagi . Sedangkan hasil dari penelitian mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas adalah responden menyatakan puas terhadap petugas administrasi sebanyak 84 reponden, untuk pelayanan tenaga laboratorium dan tenaga radioiogi masing-masing 84 responden rmenyatakan puas, untuk tenaga perawat dan tenaga dokter masing-masing 84 responden juga yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk keadaan lingkungan di ruang tunggu dan pemeriksaan masing menyatakan puas sebanyak 84 dan 87 responden menyatakan puas terhadap keadaan lingkungan di ruang tunggu dan ruang pemeriksaari. Berdasarkan hasil uji statistik masing-masing variabel independen (karakteristik pasien, pelayanan oleh petugas dan keadaan lingkungan/sarana/prasarana) tidak ada hubungan yang signifikan dengan variabel dependen (kepuasan pasien) hal tersebut disebabkan rata-rata responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sedangkan saran yang diberikan penulis adalah memperbaiki sistem jalur pemeriksaan serta meningkatkan kenyamanan ruang tunggu