

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Gambaran tingkat kepentingan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas unit ENDOSKOPI di rumah sakit PLUIT JAKARTA UTARA TAHUN 2005

MULYANAH

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=51574&lokasi=lokal>

Abstrak

FAKULTAS ILMU KESEHATAN UHAMKA
PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
MANAJEMEN RUMAH SAKIT
Skripsi, Agustus 2005

Mulyana

GAMBARAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
PETUGAS UNIT ENDOSKOPI DI RUMAH SAKIT PLUIT JAKARTA UTARA TAHUN 2005

xix + 132 halaman + 25 tabel + 13 gambaran + 8 grafik + 8 istilah + 3 lampiran

ABSTRAK

Memasuki orde baru tututan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan akan semakin meningkat untuk menghadapi perkembangan ini di perlukanya kepuasan & kenyamanan pasien melalui suatu pelayanan kesehatan. Pelayanan bermutu, apabila memenuhi standar pelayanan yang dapat memuaskan konsumennya, dalam hal ini penulis melakukan evaluasi kinerja yang telah dijalankan di Rumah Sakit Pluit dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggannya yang dibandingkan dengan tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit endoskopi.

Penelitian ini berlangsung selama 1 bulan (24 Februari sampai 24 Maret 2005) dengan jumlah sample sebanyak 123 orang pasien (tabel krejcie)

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kuantitatif yaitu untuk mengetahui karakteristik responden dan melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Pluit Jakarta Utara, khususnya pada pelayanan petugas endoskopi saluran cerna, sedangkan desain yang di pakai adalah cross sectional.

Karakteristik pasien endoskopi saluran cerna atas & bawah dari hasil survey didapat 56 % berjenis kelamin laki-laki dengan mayoritas berusia lebih dari 50 tahun (51 %) tingkat pendidikan dalam akademi 29 % pekerjaan didominasi oleh mereka yang merupakan wiraswasta / pengusaha (44 %), berdasarkan status perkawinan lebih banyak mereka dengan status janda / duda yaitu 39 % dari cara pembayaran mayoritas mereka membayar sendiri 55% untuk status pasien mayoritas pasien lama 63 % dan status perawatan pasien terbanyak dari rawat jalan mencapai 81 %.

Tingkat kepentingan pasien di unit endoskopi saluran cerna atas & bawah Rumah Sakit Pluit Jakarta Utara berdasarkan aspek keandalan (reliability) mencapai 100 %

Aspek ketanggapan (responsiveness) mencapai 97 % aspek keyakinan (confidence) mencapai 98 %

empati (empathy) 99 % dan penampilan fisik (tangible) mencapai 99 % .

Tingkat kepuasan pasien endoskopi saluran cerna berdasarkan aspek kualitas, yaitu, dari aspek keandalan (reliability) mencapai 58 %, aspek ketanggapan (responsiveness) mencapai 67 % dan penampilan fisik (tangible) mencapai 63 % .

Penelitian menyarankan agar pihak rumah sakit mengkaji jumlah penurunan pertumbuhan endoskopi saluran cerna, selain itu dalam kaitanya dengan kepuasan pasien

Sebaiknya pihak rumah sakit merumuskan suatu strategi pelayanan jasa Rumah Sakit Pluit .

Daftar Bacaan : 21 (1994 – 2005)