

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Hubungan karakteristik dan bauran pemasaran jasa dengan keputusan pasien umum memilih berobat kembali di unit rawat jalan rumah sakit umum daerah kabupaten Serang tahun 2011

Rizka Amelia

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=52150&lokasi=lokal>

Abstrak

FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN UHAMKA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT

Skripsi, November 2011

Rizka Amelia

Hubungan Karakteristik dan Bauran Pemasaran Jasa dengan Keputusan Pasien Umum Memilih Berobat Kembali Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Serang Tahun 2011

xvii + 78 halaman , 38 tabel, 5 bagan, 10 lampiran

ABSTRAK

Rumah sakit dituntut mempunyai daya saing tinggi dalam menangkap peluang pasar. Di sisi lain, tuntutan pasien sebagai konsumen rumah sakit juga meningkat, yang harus diimbangi dengan pelayanan yang bermutu. Keputusan pasien untuk memilih berobat kembali dan faktor-faktor yang melatar belakungnya merupakan informasi penting untuk menunjang pemasaran rumah sakit sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya hubungan karakteristik dan bauran pemasaran jasa dengan keputusan pasien umum memilih berobat kembali di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Serang Tahun 2011.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan desain "Cross Sectional". Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien umum yang telah berobat di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Serang pada saat penelitian dengan sampel berjumlah 106 responden yang diambil dengan menggunakan teknik "proportional random sampling". Data yang diperoleh dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Proses pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari editing, coding, processing, cleaning, dan skoring. Penyajian data yang ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi analisis univariat dan bivariat.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagian besar responden yang ada dalam penelitian ini adalah pasien umum yang memutuskan memilih berobat kembali (75,5%), memiliki umur ≤ 38,08 tahun (57,5%), bekerja sebagai non PNS (80,2%), memiliki pendapatan ≥ Rp. 1.000.000 (79,2%), merupakan pasien yang berobat atas kemauan sendiri (80,2%), memiliki persepsi pelayanan baik (67,9%), memiliki persepsi lingkungan fisik tidak memadai (55,7%), memiliki persepsi biaya tidak terjangkau (64,2%), memiliki persepsi lokasi tidak strategis (54,7%), memiliki persepsi SDM kurang baik (52,8%), memiliki persepsi prosedur pelayanan tidak mudah (61,3%) dan memiliki persepsi pelayanan cepat (54,7%). Setelah dilakukan uji statistik didapatkan variabel yang ada hubungan dengan keputusan pasien umum memilih berobat kembali adalah variabel pekerjaan (Pvalue = 0,006) sedangkan variabel yang tidak ada

hubungan dengan keputusan pasien umum memilih berobat kembali adalah variabel umur (Pvalue = 0,352), pendapatan (Pvalue = 0,437), status kunjungan berobat (Pvalue = 0,107), pelayanan (Pvalue = 0,198), lingkungan fisik (Pvalue = 0,810), biaya (Pvalue = 0,749), lokasi (Pvalue = 0,578), SDM (Pvalue = 0,905), prosedur pelayanan (Pvalue = 0,624) dan kecepatan pelayanan (Pvalue = 0,143).

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan agar RSUD Kab. Serang melakukan upaya promosi pelayanan rumah sakit yang proaktif dan efektif dalam menjangkau konsumen untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien umum, melakukan pemasaran internal kepada SDM terutama dokter, perawat, dan staf administrasi, lebih memperhatikan keadaan lingkungan fisik rumah sakit.

Daftar bacaan : 31 (1989 – 2010)