

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Gambaran Tingkat Kepentingan Pasien Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2013

Apriani

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=65710&lokasi=lokal>

Abstrak

Untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya, diperlukan pelayanan yang berorientasi kepada pasien, artinya produk atau jasa yang didesain sesuai dengan kepentingan dan harapan pasien, dengan demikian mutu pelayanan dapat meningkat. Dalam menentukan kepentingan pasien terhadap pelayanan rawat jalan digunakan teori menurut Prof. Jerry McCarthy dalam Marketing (sekitar 1960) yang memperkenalkan alat bantu pemasaran dengan 4P (Product, Price, Place, Promotion).

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepentingan Pasien Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur Tahun 2013, dengan menggunakan metode analitik kuantitatif yang menggunakan desain cross sectional dimana variabel yang ditetapkan peneliti secara bersamaan tanpa ada intervensi pada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sekitar yang berada di wilayah kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur yang belum pernah menjadi pasien unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur, dengan sampel sebanyak 63 responden yang diambil secara accidental sampling.

Hasil univariat karakteristik responden didapatkan 63,5% berjenis kelamin perempuan dengan mayoritas berusia muda ≤ 35 tahun sebanyak 54%, tingkat pendidikan terbanyak pada pendidikan rendah 88,9%, pekerjaan didominasi kategori tidak bekerja 65,1%, pendapatan terbanyak pada pendapatan rendah (≤ Rp. 1.622.400) sebanyak 74,6%, dan jenis pembayaran terbanyak pada pembayaran non umum sebanyak 82,5%.

Hasil univariat tingkat kepentingan pasien berdasarkan variabel produk (Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance), harga, promosi, dan lokasi terhadap pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Belitung Timur. Pada variabel produk berdasarkan dimensi tangibles persentase total skor jawaban responden yang mengatakan penting sebanyak 45,6%, tidak penting 27,9%, sangat penting 22,4% dan sangat tidak penting 4,1%. Dimensi empathy persentase total skor jawaban responden yang mengatakan penting sebanyak 44,8%, tidak penting 26,6%, sangat penting 22,4% dan sangat tidak penting 6,2%. Dimensi reliability persentase total skor jawaban responden yang mengatakan penting sebanyak 48,9%, sangat penting 28,9%, tidak penting 17,6% dan sangat tidak penting 4,6%. Dimensi responsiveness persentase total skor jawaban responden yang mengatakan penting sebanyak 52,4%, sangat penting 25,4%, tidak penting 13,6% dan sangat tidak penting 8,6%. Dimensi assurance persentase total skor jawaban responden yang mengatakan penting sebanyak 42,8%, sangat penting 38,5%, tidak penting 16,3% dan sangat tidak penting 2,4%. Pada variabel harga persentase total skor jawaban responden yang mengatakan penting sebanyak 49,8%, sangat penting 26,7%, tidak penting 19,4% dan sangat tidak penting 4,1%. Pada variabel promosi persentase total skor jawaban responden yang mengatakan penting sebanyak 48,2%, tidak penting 33,3%, sangat penting 11,1% dan sangat tidak penting 7,3%. Pada variabel lokasi persentase total

skor jawaban responden yang mengatakan penting sebanyak 48%, tidak penting 28,6%, sangat penting 16,7% dan sangat tidak penting 6,7%.

Dari hasil penelitian, peneliti menyarankan Rumah Sakit Umum Daerah

Kabupaten Belitang Timur lebih memperhatikan lagi kebersihan rumah sakit, seperti kebersihan ruang pelayanan rawat jalan, taman, kamar mandi dan tempat-tempat lain yang berhubungan dengan pelayanan rawat jalan. Ketepatan waktu pelayanan dan kedatangan dokter sehingga pasien tidak perlu lagi menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Memperbaiki bangunan-bangunan yang telah rusak.