

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Gambaran Kepuasan Pasien Pensiunan Terhadap Dimensi Mutu Layanan Kesehatan Di Poliklinik Pertamedika Sinabung Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2015

Eni Nuraeni

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74063&lokasi=lokal>

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serata penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi (Azwar dalam Muninjaya, Gde,A, 2001), karena mutu layanan merupakan jasa yang diterima oleh konsumen layanan tersebut, kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa layanan yang diterima dan yang diharapkan (kotler, 1997/Danang Sunyoto, 2012). Apabila kepuasan pelanggan tercapai akan dapat memberikan beberapa manfaat yaitu hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis sehingga pelanggan melakukan pembelian ulang dan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan, dan laba perusahaanpun akan semakin meningkat.

Memperhatikan banyaknya kunjungan pasien Pensiunan di Poliklinik Pertamedika Sinabung dengan jumlah kisaran 3.184 populasi pasien pensiunan sehingga banyak masalah yang muncul dari segi kepuasan pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien pensiunan yang menggunakan sistem kapitasi. Munculnya ketidakpuasan pasien ini terdapat pada beberapa karakteristik seperti umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, status kepesertaan, pendapatan dan status sosio-ekonomi, jarak tempuh ke fasilitas kesehatan, dan sumber biaya pengobatan. Dimana ketidakpuasan pasien ini akan berakibat pada image instansi tersebut dan berujung pada penurunan jumlah kunjungan dan pendapatan poliklinik.

Berdasarkan kondisi di atas telah dilakukan penelitian Kepuasan Pasien Pensiunan Terhadap Dimensi Mutu Layanan Kesehatan Di Poliklinik Pertamedika Sinabung Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2015, yang diuji dengan 5 dimensi mutu jasa layanan yaitu tangibility, reliability, resposiveness, assurance, dan empathy, dari hasil penelitian tersebut terlihat adanya kepuasan tertinggi yang dirasakannya atas pelayanan yang diberikan Poliklinik adalah pada Dimensi Responsiveness sebesar 72% dan terendah pada Dimensi Tangibility sebesar 38%.