Perpustakaan >> Abstrak

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Niat Berobat Kembali Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring Tahun 2016

Rika Lestari

Deskripsi Lengkap: http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74282&lokasi=lokal

---

Abstrak

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan memanfaatkan kembali penyedia pelayanan kesehatan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik responden dan kualitas pelayanan berdasarkan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty dengan niat berobat kembali. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode cross sectional teknik pengambilan sampel secara proportional stratified random sampling dengan jumlah sampel pada rumah sakit 116 responden. Teknik analisa data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Penelitian dilaksanakan di RS Muhammadiyah Taman Puring pada bulan Juni-Juli 2016.
Hasil univariat dalam penelitian ini menunjukkan responden paling banyak tidak memiliki niat untuk berobat kembali yaitu sebesar (55,2%). Berdasarkan karakteristik responden berusia dewasa muda (70,7%), berjenis kelamin perempuan (75%), berpendidikan tinggi (81%), bekerja (65,5%), berpenghasilan tinggi (51,7%), menggunakan sumber biaya pengobatan pribadi (87,9%), berjarak tempat tinggal jauh (54,3%), berstatus pasien baru (70,7%). Sedangkan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang paling banyak berpersepsi baik yaitu untuk tangibles sebesar (54,3%), reliability (63,8%), responsivenes (53,4%), assurance (65,5), empathy kurang baik (53,4%). Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa dari 13 variabel independen, variabel yang memiliki hubungan bermakna dengan keputusan berobat kembali adalah jenis kelamin (Pvalue 0,031), pekerjaan (Pvalue 0,0320), tangibles (bukti fisik) (Pvalue 0,000), reliability (kehandalan) (Pvalue 0,000), responsivenes (daya tanggap) (Pvalue 0,000), dan assurance (jaminan) (Pvallue 0,000), sedangkan variabel lainnya tidak memiliki hubungan bermakna yaitu usia (Pvalue 0,471), pendidikan (Pvalue 0,375), penghasilan (Pvalue 0,125), sumber biaya pengobatan (Pvalue 0,874), jarak tempat tinggal (Pvalue 0,510).
Saran, meningkatkan kualitas pelayanan diataranya memperhatikan kondisi kebersihan, kedisiplinan dan meningkatkan profesionalisme petugas, meningkatkan pengetahuan, keramahan dan kemampuan petugas dengan cara mengikuti pelatihanpelatihan teknis medis.