

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2018

Anggita Mailiya Sari

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74490&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis. Keunggulan pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan kepuasan merupakan respon atau tingkat perasaan (senang atau kecewa) pasien yang diperoleh setelah pasien menerima produk jasa layanan kesehatan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Permasalahan tingkat kepuasan rumah sakit kartini adalah tentang kualitas pelayanan dari faktor jaminan dan faktor empati. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Kartini Jakarta Tahun 2018. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain penelitian crosssectional dilakukan pada bulan Agustus 2018. Teknik penelitian menggunakan teknik simple random sampling sebanyak 79 responden. Teknik analisis data dengan uji chi square. Hasil penelitian ini menunjukkan responden yang disiplin sebanyak 57 responden (72,2%). Variabel kualitas pelayanan yang memiliki hubungan bermakna dengan tingkat kepuasan yaitu faktor jaminan (P value = 0,033), dan faktor empati (P value = 0,037). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan mempengaruhi kondisi kepuasan pasien itu sendiri. Pada akhirnya disarankan kepada pihak rumah sakit Kartini Jakarta supaya tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar kepuasan pasien dapat terwujud dengan lebih baik.