

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Permintaan Darah di Laboratorium Patient Service PMI DKI Jakarta Tahun 2019?

Rosdianah

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74545&lokasi=lokal>

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu yang menunjukkan tingkat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan, yang dapat mempengaruhi kepuasan pada setiap pelanggan/pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan laboratorium Patient Service PMI DKI Jakarta pada tahun 2019. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain yang digunakan adalah cross sectional, jumlah sampel yang akan diambil 140 sampel di Laboratorium Patient Service PMI DKI Jakarta dengan teknik pengambilan sampel Quota sampling. Analisis data dilakukan secara univariat. Hasil univariat menunjukkan responden dengan kelompok umur 20-29 tahun (35,7%) dan 30-39 tahun (35,7%), jenis kelamin laki-laki (66,4%) dan perempuan (33,6%), kelompok pendidikan SMA (54,3%), kelompok pekerjaan karyawan swasta (71,4%). Responden yang menyatakan baik terhadap mutu pelayanan (62,1%), ketepatan waktu (65%), kompetensi teknis (67,1%), hubungan antar manusia (58,6%), informasi (54,3%), kenyamanan (80,7%), akses terhadap pelayanan (65,7%), dan keamanan (58,6%).