

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan di Poli Jantung RSUD Kota Tangerang Tahun 2019

Raeza Cahya Ramadhan

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75484&lokasi=lokal>

Abstrak

Satu diantara pelayanan yang ada di unit instalasi rawat jalan ialah pelayanan dibagian poli jantung yang memiliki peranan sangat penting untuk memberikan kualitas pelayanan rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan di poli jantung RSUD Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain studi cross sectional. Populasi penelitian ini adalah pasien di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang, jumlah sampel 120 responden dengan teknik pengambilan sampel non-probability sampling. Analisis data menggunakan uji chi square. Hasil univariat menunjukkan bahwa responden usia dewasa lebih banyak (58,3%), jenis kelamin perempuan (58,3%), pendidikan tinggi (55%), bekerja (76,7%) dan responden dengan kualitas kehandalan baik sebesar (65%), daya tanggap baik (55%), jaminan baik (54,2%), empati baik (50,8%), bukti fisik baik (50%). Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan. Sebaiknya pihak Rumah Sakit meningkatkan kualitas pelayanan dan memberi pelatihan kepada petugas kesehatan dimensi kehandalan yaitu pada tagihan terperinci dengan jelas dan benar, daya tanggap yaitu pada dokter dan perawat melayani dengan cepat, jaminan yaitu pada dokter mempunyai pengetahuan dan keterampilan medis, empati yaitu pada perawat memberikan perhatian dan pelayanan kepada pasien tanpa pilih-pilih dan bukti fisik yaitu pada fasilitas peralatan modern/fasilitas penunjang di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang