

Analisis faktor total quality service yang mempengaruhi kepuasan pasien di ruang perawatan ibu RSIA Buah Hati Ciputat tahun 2014

Kosim, Dania

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=112022&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu alternatif untuk menjawab masalah kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan dan mengelola rumah sakit agar dapat memperbaiki kinerja serta meningkatkan sekaligus mempertahankan kualitas pelayanannya adalah dengan menerapkan konsep Total Quality Service. Fokus utama dari Total Quality Service adalah melibatkan pelanggan pada pengembangan proses pelayanan jasa sedini mungkin. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor Total Quality Service (TQS) terhadap kepuasan pasien di ruang perawatan ibu RSIA Buah Hati Ciputat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan desain penelitiannya adalah cross sectional. Sampel pada penelitian ini adalah 100 orang pasien dengan dasar perhitungan menggunakan BOR pada masing-masing kelas perawatan. Analisis menggunakan uji Chi-Square dan regresi logistik berganda. Saran untuk bagian administrasi, rumah sakit perlu menyediakan sistem antrian yang digital serta sistem pendaftaran online. Untuk mempercepat proses pembayaran, bagian kasir disarankan menginput data tagihan pasien dari beberapa unit terkait setiap hari. Untuk meningkatkan kompetensi SDM, rumah sakit memberikan seminar dan workshop in house terutama mengenai budaya organisasi dan perilaku, membentuk tim budaya, memberikan penilaian kepada unit-unit di rumah sakit. Dari segi infrastruktur, rumah sakit disarankan untuk memperbaiki fasilitas pendingin ruangan, menyediakan fasilitas umum, serta lebih memperhatikan fasilitas kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan. Kata Kunci: Total Quality Service, Kepuasan Pasien.