

Analisis hubungan kualitas pelayanan dan evaluasi visual analog scale dengan kepuasan pasien yang di klinik rehabilitasi medik RSAU Dr. M. Salamaun Bandung tahun 2014

Adriani, Mellya

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=121767&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran hubungan kualitas pelayanan sertadimensinya berdasarkan SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurances dan Emphaty) dan evaluasi Visual Analog Scale dengan kepuasan pasien yang berobat di Klinik Rehabilitasi Medik RSAU Dr. M. Salamun Bandung. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Pasien yang datang berobat ke Klinik Rehabilitasi Medik diminta persepsinya dengan menggunakan kuesioner tentang kualitas pelayanan dan evaluasi nyeri dengan Visual Analog Scale. Persepsi tentang kualitas pelayanan dan evaluasi Visual Analog Scale kemudian dianalisis untuk dilihat hubungannya dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi emphaty dan responsiveness serta evaluasi Visual Analog Scale dengan kepuasan pasien yang berobat ke Klinik Rehabilitasi Medik RSAU Dr. M. Salamun Bandung. Variabel yang paling berpengaruh adalah Visual Analog Scale. Rumah Sakit dapat meningkatkan kinerja dan fasilitas pelayanan terutama yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Visual Analog Scale, Kepuasan Pasien

The aim of this study was to determine the quality service with its dimensions based on SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurances dan Emphaty) and Visual Analog Scale evaluation in relation to patient satisfaction at Medical Rehabilitation Clinic of Dr. M. Salamun Hospital Bandung. This was a Quantitative Study with cross sectional approach. Patients who came to Medical rehabilitation Clinic were asked using questionnaire about their perception of service quality and pain evaluation using Visual Analog Scale then analyzed to determine its correlation with patient satisfaction. The results showed that service quality, especially emphaty and responsiveness dimensions, also evaluation of Visual Analog Scale were significantly correlated to patient satisfaction that came to Medical Rehabilitation Clinic of Dr. M. Salamun Hospital Bandung. The most influential variable was Visual Analog Scale. The Hospital can enhance the performances and service facilities especially the one that related to service quality dimensions above so can increase the patient satisfaction. Keyword : Service Quality, Visual Analog Scale, Patient Satisfaction.