

Analisis Ketidakpuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit dalam RSUD Pasar Rebo Tahun 2016

Fatimah, Siti Ratih

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=126562&lokasi=lokal>

Abstrak

Ketidakpuasan pasien merupakan indikator keberhasilan suatu rumah sakit. Dinilai dari aspek pelayanan tenaga kesehatan hingga sarana prasarana yang ada di rumah sakit. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mampu menurunkan persepsi ketidakpuasan pasien, maka rumah sakit perlu mengetahui apa saja yang menjadi keluhan utama di rumah sakit ini. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 96 pasien yang diperoleh melalui random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner sebanyak 7 variabel penilaian. Kata kunci: Ketidakpuasan Pasien, Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Jalan Patient dissatisfaction is an indicator of the success of a hospital. Judged from the aspect of health care personnel to the existing infrastructure at the hospital. To improve the quality of services that can reduce the perception of patient dissatisfaction, then the hospital will need to know what are the main complaint in this hospital. This type of research is quantitative descriptive. The research sample was 96 patients were obtained through random sampling. Data was collected by questionnaire at 7 variables. Key words: Patient Dissatisfaction, Patient Satisfaction, Outpatient Services, Services