Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat >> S2 - Tesis

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat BRSUD Waled

Thoyib M.

Deskripsi Lengkap: https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=65070&lokasi=lokal

---

Abstrak

Dewasa ini keberhasilan rumah saldt diukur dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Mum pelayanan pada alchimya dihubungkan dengan kepuasan kepada pasien_ Kepuasan pasien dilihat dari harapan dan kebutuhan terhadap pelayanan yang mereka terima. Penulisan tesis ini bertujuan untuk mendapakan informasi tentang mutu pelayanan, dengan indikator kepuasan pasien dalam hubungannya dengan aspek pelayanan dokter, pelayanan perawat, administrasi keuangan dan kenyamanan. selain itu ditinjau pengaruh karakteristik pasien yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekeijaan, pengetahuan, ternpat tinggal (iarak tempuh), penghasilan, pengalaman di RS lain dan penanggung biaya. Adanya berbagai keluhan maupun kritikan terhadap pelayanan yang mendasari penelitian ini, Penclitian ini bcrsifat deskriptifanalitik kuantitatif cross sectional. Data primer didapat dari melalui kuosioner kepada 206 responden melalui wawancara, selama 25 hari kerja pada minggu ke 2 bulan mei sampai minggu kc 2 bulan juni 2008. Dari hasil penelitian didapat responden yang menyatakan puas terhadap selumh aspek pelayanan yang diteliti sebanyak 59.7% Dari aspck pelayanan dan karakteristik pasien temyata aspek kebersihan - kenyamanan, jarak tempuh, penghasilan dan pengalaman di RS lain mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. <hr /> Nowadays the hospital success is measured in present ate quality service. The quality service is related to the patient satisfaction. The Patient satisfaction is seen on expectation and the need to service that they accept. The put-posed of this thesis to find out the information about the quality service, with patients satisfactory indicator in its relationship with nursing aspect as doctor, nurse service, financial administration and convenience. besides to measure influence on patient characteristic which is age, gender, education, occupation, knowledge, address (distance), welfare, experience at any other hospital and the insurer cost. The research performed basely by various complaint and also criticism to musing service. This research was analytic descriptive and cross sectional quantitative. Primary data collected through by questioner to 206 respondents through interviews, up to 25 working days on the second week on May until the second week on June 2008. The research result found the respondent declares for feeling pleasant to all service aspect which is analyzed as 59.7%. From service aspect and patient characteristic apparently hygiene - convenience aspect, distance, welfare and experience at any other hospital have influence to patient satisfaction. Experience aspect at any other hospital most dominant regard influence patient satisfaction (OR = 4,0l3).