

Hubungan antara dimensi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan minat berkunjung kembali di ruang rawat inap RSIA Selaras Cikupa

Premedi, Achdyat

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=71209&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas hubungan antara kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan dengan minat berkunjung kembali di unit rawat inap RSIA Selaras Cikupa tahun 2009, setelah diadakan penelitian yang dilakukan dari bulan Januari - Juni 2009. Penelitian ini dilakukan karena peneliti melihat adanya penurunan jumlah pasien rawat inap di RSIA Selaras pada tahun 2008. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat analitik untuk melihat apakah ada hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan minat berkunjung kembali. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu metode Servqual (Service Quality) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Hasil penelitian menyarankan dimensi mutu Tangibles harus diperhatikan karena merupakan indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan minat berkunjung kembali. Dan pihak RSIA secara berkala memberikan kuesioner mengenai kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan sebagai masukan dari pasien sehingga bisa menjadi koreksi bagi RSIA Selaras untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

This thesis studies the relation between patient satisfaction of the healthy Quality service to visiting interest in RSIA Selaras Cikupa, year 2009. This study was held to kind out if there is relation between patient satisfaction of the health quality service to visiting interest. This study is quantitative study and uses service quality method. Which is content of five dimention Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. The result of study ,suggest that the dimention of Tangible quality must be concerned, because this indicator is the most effected to the patient satisfaction and revisiting interest RSIA Selaras is also suggested to publish the patient satisfaction of the health service quality questioner periodically to the patient, to know their pation satisfaction and RSIA Selaras can increase the quality of the health service.