

Analisis dimensi service quality (serqual) terhadap asuhan keperawatan di ruang perawatan umum I dan II RS. sentra medika Cisalak

Sulistiyowati, Budi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=71981&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan dan dapat digunakan sebagai tolok ukur bagi Rumah Sakit, hal ini penting karena hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat diperoleh karakteristik, dimensi dan indikator apa saja jasa RS yang membuat pasien tidak puas. Sehingga pihak manajemen atau pimpinan RS harus melakukan koreksi atau perbaikan, karena tanpa perbaikan, hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi tidak bermanfaat. Tujuan dari penelitian ini adalah diperolehnya gambaran kepuasan, karakteristik pasien yang berhubungan dengan tingkat kepuasan serta diperolehnya gambaran kepuasan dari servqual yaitu factor tampilan fisik (tangible), Emphati (Emphaty), ketanggapan ,(responsiveness),jaminan (assurance) dan reliability pada pelayanan kesehatan /asuhan keperawatan pada pasien rawat inap di ruang perawatan umum RS Sentra Medika cisalak Depok. Analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariate sedangkan uji statistiknya yang di gunakan adalah chi Square. Untuk pemecahan masalah atau alternatif pemecahan masalah menggunakan digram kartesius. Hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan rata ? rata dimensi adalah sangat puas yang nilainya 70.9 %.Hasil uji bivariate menunjukan bahwa factor yang berhubungan dengan kepuasan adalah pendidikan dan cara pembayaran. Dari diagram kartesius diperoleh gambaran yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki yaitu dimensi reliability yaitu yang berkaitan dengan ketepatan waktu, informasi hasi setiap tindakan (Assurance) dan dimensi emphaty dimana perawat perlu menyediakan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien. Saran yang diberikan manajemen membuat perbaikan ? perbaikan yang berhubungan dengan pemberian asuhan keperawatan, terutama pada kuadran I dan penlitian lanjut yang perlu dilakukan adalah yang berkaitan dengan kinerja

Abstract Patient's satisfaction is the first indicator of the measurement of health quality and the hospital standard and it is an important factor because the result of the measurement of patient satisfactory level shows characteristic, dimension and hospital indicator services that make patient that felt dissatisfied. The Hospital management has to conduct a necessary action to make a correction on the problem because without reparation all the result measurement patient is unused. This research aims to know the description of patient satisfaction rate and characteristics that related with patient satisfaction and to get the description of satisfaction from service quality factor, like physical factor or tangible, empathy, responsiveness, reliability and assurance of the health service to the patient who were stayed in the hospital for general health care treatment at RS Sentra Medika, Cisalak. The research use to descriptive analytic while the researcg method use is longitude survey to 99 samples patien who take care of stay in RS Sentra Medika. The analysis system were used univariate and bivariate and for the statistical examine used chi square system. Result of the research showed that patient satisfaction level base on average dimension was satisfying at the rate level of 70.90%. From the research of bivariate showed that the factor which had relation to patient's satisfaction is education and payment system. From the Cartersius diagram, we notice that the priority problem which need to be corrected was reliability dimension. This

means is related to the time frame, information on the result of medical action (Assurance) and empathy dimension where the nurse have give their time to listen to the patient. The suggestion to the management is to make proper corrections which related to deliver the training, especially on the first quadrant. Further research that need to be conduct is on nursing job quality.</p>