

Analisis kepuasan unit rawat jalan rumah sakit Bhakti Yudha Depok tahun 2012

Yulianti

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=91127&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan pelayanan rumah sakit. Sedangkan pelayanan Unit Rawat Jalan merupakan pelayanan terdepan dan menampilkan citra rumah sakit, dimana kunjungannya dapat mempengaruhi pemakaian pelayanan rawat inap dan pelayanan penunjang. Dalam penelitian ini akan dibahas tentang analisis kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan RSBY menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional terhadap 110 sampel. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa 23 sampel (20,9%) menyatakan puas dan 87 sampel (79,1%) menyatakan tidak puas terhadap seluruh proses pelayanan di Unit Rawat Jalan RSBY.

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of many indicators of hospital success key service measurement. Meanwhile outpatient unit service act out as the front liner in conveying the hospital image, whereas every visitation will effect the number of inpatient unit stay and support service utilization. This research analyzed patient satisfaction level in outpatient unit at RSBY using cross sectional quantitative method from 110 samples. Research found that out of the total sample, 23 samples (20,9%) are satisfied while 87 other (79,1%) are not satisfied with the whole service thet outpatient unit in RSBY offer.