https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI BAGIAN PENDAFTARAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KEMBANGAN TAHUN 2016

Created by INA NURHIDAYAH

Subject : KEPUASAN, PASIEN, PELAYANAN

Subject Alt : SATISFACTION, PATIENTS, SERVICE

Keyword : : kepuasan pasien;pengukuran dimensi mutu pelayanan

Description :

Kepuasan pasien umumnya dapat terjadi setelah pasien membandingkan antara pelayanan yang diperolehnya dan harapan-harapannya. Survey kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan. Makin baik mutu pelayanan kesehatan, makin sempurna kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hasil survey awal penulis, diperoleh kepuasan pasien dibagian pendaftaran Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016 sebesar 68 %, faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien yaitu lamanya waktu tunggu dan ruang tunggu yang kurang memadai. Tujuan umum penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016. Tujuan khusus penelitian ini untuk mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016 berdasakan dimensi tampilan, kehandalan, empati, ketanggapan, dan jaminan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan teknik pengumpulan data adalah observasi, angket dan studi kepustakaan. Persentase kepuasan pasien dari seluruh dimensi sebesar 70.02%. dan persentase ketidakpuasan sebesar 29.98%. Kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi yaitu dimensi tampilan sebesar 58.56%, dimensi kehandalan sebesar 76.08%, dimensi empati sebesar 68.08%, dimensi ketanggapan sebesar 73.80%, dan dimensi jaminan sebesar 73.6%. Penulis Menyarankan untuk menyediakan surat kabar, majalah, menaruh pewangi ruangan menunjang kenyamanan pasien saat menunggu antrian diruang tunggu, Perlunya memasang informasi tentang alur pelayanan pasien rawat jalan secara detail dan petunjuk arah ruang klinik yang ada, serta tanda petunjuk untuk berkas/buku status keluar dan diharapkan pencatatan data sosial seperti nama dan alamat pasien menuliskannya secara benar dan lengkap karena berpengaruh pada lama pencarian berkas atau buku status.

Contributor : Nanda aula rumana,SKM.,MKM

Date Create : 03/10/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-201336063

Collection : 201336063

Call Number : 36-2016-S042

Source : Undergraduate Theses of Medical Record

Relation COllection : Fakultas Ilmu Kesehatan

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor