https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X JAKARTA SELATAN 2016

Created by AHMAD JAMALUDIN

Subject : KEPUASAN, PELAYANAN, RAWAT JALAN

Subject Alt : SATISFACTION, SERVICE, OUTPATIENT

Keyword : : kepuasan pasien;rawat jalan

Description :

Salah satu sarana pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan berkualitas guna memberikan kepuasan pasien. Kepuasan erat kaitannya dengan harapan dan kenyataan pelayanan yang diberikan. Untuk itu perlu adanya pengukuran kepuasan. Hasil observasi awal penyebab ketidak puasan pasien pada pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan yaitu masih menunggu lama dan keramahan petugas yang kurang. Tujuan dilakukannya penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik. Hasil dari penelitian diketahui kepuasan pasien berdasarkan faktor produk atau hasil jasa evaluasi sebesar 70%,dimana kekurangannya terdapat pada aspek kurang nyamannya ruang tunggu, tidak adanya petunjuk tentang alur pelayanan rawat jalan dan tidak adanya petunjuk persyaratan untuk pasien BPJS. Kepuasan pasien dilihat dari faktor kualitas pelayanan sebesar 71%, kekurangan ada pada petugas pendaftaran membiarkan pasien menunggu lama dengan bersikap acuh terhadap antrian pasien dan yang terakhir kepuasan pasien dilihat dari faktor emosional didapatkan hasil sebesar 69%, kekurangannya ada pada aspek petugas selalu memberikan pelayanan dengan tersenyum dan ramah. Saran yang dapat diberikan antara lain menambah sumber daya manusia dibagian pengecekan kelengkapan BPJS, memasang informasi tentang alur pelayanan pasien rawat jalan dan petunjuk persyaratan pasien BPJS, menambah jumlah bangku tunggu dan mempertegas pekerjaan pokok petugas pendaftaran.

Date Create : 11/10/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-201336006

Collection : 201336006

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