https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD TULEHU AMBON 2016

Created by NUR SHINTYA V.M

Subject : FAKTOR, KEPUASAN, PASIEN

Subject Alt : FACTORS, SATISFACTION, PATIENTS

Keyword : : kepuasan pasien;rawat jalan

Description :

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan dari setiap rumah sakit. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor seperti perilaku petugas , kualitas informasi yang diterima , waktu tunggu , dan fasilitas umum yang tersedia. Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh indikator terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tulehu Ambon. Metode Penelitian : Pengumpulan data diambil dengan menggunakan metode kuesioner tertutup dengan menggunakan skala likert. Hasil Penelitian : Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliable. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dari variabel tangible (nilai p = 0,001), dan emphaty (nilai p = 0,006) dengan kepuasan pasien. Penelitian juga menunjukkan tidak ada hubungan antara Variabel responsive (nilai p = 0,051), reliability (nilai p = 0,058) dan assurance (nilai p = 0,590) dengan kepuasan pasien. Kesimpulan : Adanya pengaruh antara variabel tangible dan emphaty terhadap kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Tulehu Ambon. Sebaiknya petugas dibagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan lebih perhatian saat melayani pasien juga dapat bersikap adil dan tidak membedakan perlakuan sehingga pasien merasa puas.

Contributor : Siswati,SKM,MKM

Date Create : 25/10/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-201434008

Collection : 201434008

Call Number : 34-2016-S008

Source : Undergraduate Theses of Health Information Management

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