

**STUDY KOMPERATIF: ANALISIS INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT
RUJUKAN DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2019**

REPOSITORY

OLEH :

**KIKI RIZKI DASARYANDI
BP : 1721312083**



**DOSEN PEMBIMBING I
Dr. Yulastri Arif, M. Kep**

**DOSEN PEMBIMBING II
Eka Roza Wijaya, S.Kep., Ns, M.Kep**



**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN - UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2019**

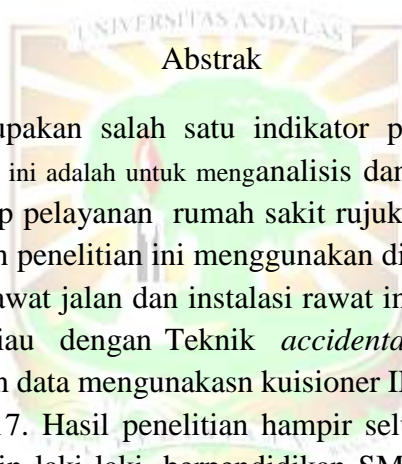
**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS**

Tesis, 28 Juli 2019

Kiki Rizki Dasaryandi

**STUDY KOMPERATIF: ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT RUJUKAN DI PROVINSI
KEPULAUAN RIAU TAHUN 2018**

Xx + 85 Hal+ 7 Tabel+ 8 Grafik + 8 Lampiran+ 3 Gambar + 2 Skema



Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pelayanan kesehatan yang bermutu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membandingkan indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit rujukan Di Provinsi Kepulauan Riau tahun 2019. Desain penelitian ini menggunakan diskriptif kuantitatif. Sampel 762 pasien di instalasi rawat jalan dan instalasi rawat inap di rumah sakit rujukan di provinsi Kepulauan Riau dengan Teknik *accidental sampling*. Pengumpulan serta analisa, pengelolaan data menggunakan kuisisioner IKM yang dikeluarkan oleh KEMENPAN tahun 2017. Hasil penelitian hampir seluruhnya berumur dewasa, sebagian berjenis kelamin laki laki, berpendidikan SMA dan hampir seluruhnya bekerja di sektor Swasta. memperlihatkan kinerja pelayanan RSUP dan RSUD memiliki kinerja Baik dibandingkan kinerja RSBP Batam yang kurang baik. Indeks kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Rujukan di Provinsi Kepulauan Riau adalah paling tinggi di Rumah Sakit Badan Pengusahaan Kota Batam , sedangkan rumah sakit RSUD Embung Fatimah Kota Batam dan RSUP Ahmad Tabib menunjukkan pasien puas terhadap pelayanan. Saran peningkatan kompetensi pelaksana, Spesifikasi pelayanan, biaya, tarif. Ada nya informasi biaya dan tarif yang yang di publikasikan dan sesuai dengan pelayanan yang di dapat oleh pasien. serta peningkatan kompetensi pelaksana / petugas yang adan di rumah sakit. Baik perawat , dokter dan tenaga kesehatan lainnya

Kata Kunci : Indeks Kepuasan, Mutu Pelayanan, Unsur Pelayanan
Daftar Pustaka : 35 (1996-2017)

NURSING POST GRADUATE PROGRAM
SPECIALLY IN LEADERSHIP AND NURSING MANAGEMENT
FACULTY OF NURSING ANDALAS UNIVERSITY

Thesis, 28 July 2019

Kiki Rizki Dasaryandi

COMPERATIVE STUDY, ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION
INDEX TO REFERRAL HOSPITAL SERVICES AT RIAU ISLANDS
PROVINCE 2018

Xx+ 85 Hal+ 7 Tabel+ 8 Grafik + 8 Lampiran+ 3 Gambar + 2 Skema

ABSTRAK

Patient satisfaction is one indicator of quality health services. The aim of this study was to analyze and compare the index of patient satisfaction with referral hospital services at Riau Islands Province 2019. The design of this study uses quantitative descriptive. A sample of 762 patients in outpatient and inpatient installations at a referral hospital in Kepulauan Riau province with accidental sampling technique. Collection and analysis, data management facilitates the IKM questionnaire issued by KEMENPAN in 2017. The results of the study were almost all adults, some were male, had high school education and almost all worked in the private sector. The service performance at Referral Hospital in Riau Islands Province is a good category where RSUP is higher than the performance of Batam Hospital and RSBP. The public satisfaction index at the Referral Hospital in the Riau Islands Province is the highest in the Batam City RSBP Hospital, while the hospitals at the Embung Fatimah Hospital in Batam City and Ahmad Tabib Hospital show patients satisfied with the service. Suggestions for improving implementing competencies, specificity of services and costs and tariffs. There are information on costs and tariffs that are published and in accordance with the services obtained by patients. as well as increasing the competence of executors / officers who are in the hospital. Both nurses, doctors and other health workers

Keywords : Satisfaction Index, Service Quality, Service Element

References : 35 (1996-2018)