

ABSTRAK

Jein Telly Wahani (01174180033)

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENGANTARAN OBAT KE RUMAH PADA PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SWASTA X.

Karya Tulis Ilmiah, Fakultas Ilmu Kesehatan (2021).

(xiii + 38 halaman; 11 gambar; 3 tabel; 1 lampiran)

Kepuasan pasien merupakan suatu indikator penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan dan merupakan inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “word of mouth”. Persaingan bisnis dalam pelayanan kesehatan sudah semakin meningkat sehingga mendorong pihak Rumah sakit untuk lebih memperhatikan kepuasan pasiennya. Pelayanan berbasis internet dan transportasi dengan menggunakan pelayanan jasa pihak ketiga merupakan salah satu cara dalam meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini mengetahui pengantaran melalui pihak ketiga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Metode dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif prospektif dengan menggunakan kuisisioner sebagai instrumen pengumpulan data, dengan subjek penelitian adalah pasien rumah sakit yang menggunakan fasilitas pengantaran obat dan objek penelitiannya adalah kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai kepuasan pada setiap dimensi kepuasan masuk kategori setuju dan dapat disimpulkan pasien puas dengan pelayanan pengantaran obat ke rumah pasien.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Pengantaran obat, Dimensi kepuasan.

Referensi: 13 referensi (2000 – 2019).

ABSTRACT

Jein Telly Wahani (01174180033)

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS HOME DELIVERY OF DRUG DELIVERY SERVICES IN PATIENTS IN A PRIVATE HOSPITAL X.

Thesis, Faculty of Health Sciences (2021).

(xiii + 38 pages; 11 figures; 3 tables; 1 appendices)

Patient satisfaction is an important indicator that needs to be considered in health service and is the core of patient-oriented marketing. Satisfactory and quality service will form patient loyalty and satisfaction is very closely related to "word of mouth" Business competition in health care has been increasing thus encouraging the hospital to pay more attention to patient satisfaction. Internet-based services and transportation using third-party services are one way to increase patient satisfaction. The purpose of this research is to know that delivery through a third party can increase patient satisfaction. The method of this study is a prospective descriptive study using questionnaires as a data collection instrument, with the research subjects being hospital patients who use drug delivery facilities and the object of research is patient satisfaction with hospitals. The results of this study indicate that the satisfaction value on each satisfaction dimension is in the agreed category and it can be concluded that the patient is satisfied with the delivery of the drug to the patient's home.

Keywords: Patient satisfaction, Drug delivery, Dimension of satisfaction.

References: 13 references (2000 – 2019).