

Tingkat kepuasan pelanggan internal: Dokter terhadap pelayanan perawatan di ICU Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta Tahun 2005

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20277286&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dalam menerima pelayanan perawatan di suatu rumah sakit merupakan hasil akhir yang harus dicapai. Dengan kepuasan tersebut dapat merangsang terhadap daya jual produk dalam hal ini pelayanan perawatan sehingga berdampak meningkatkan pendapatan rumah sakit. Sebaliknya ketidakpuasan pelanggan akan menimbulkan adanya keluhan, tuntutan klaim dan lain-lain.

Penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan pelanggan (customer satisfaction), khususnya pelanggan internal (internal customer) dalam hal ini dokter terhadap pelayanan perawatan ICU yang dilakukan di Rumah Sakit Pertamina Pusat Jakarta. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif sederhana. Analisa data pada penelitian ini dilakukan dengan melihat tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan perawatan ICU berdasarkan nilai dari tiap-tiap pertanyaan. Jumlah sampel yang terlibat 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan 80%, yaitu sebanyak 24 orang menyatakan puas terhadap pelayanan perawatan di ICU. Karakteristik responden sangat mempengaruhi hasil penelitian, dikarenakan responden tidak hanya melihat dari sudut pandang subyektifitas tetapi juga mempertimbangkan obyektifitas. Rekomendasi yang disampaikan kepada pihak Rumah Sakit agar survey kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal dilaksanakan secara periodic, sehingga berbagai masukan dapat diakomodasi untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan (customer satisfaction).