

## Analisis Kesenjangan Antara Persepsi Manajemen dan Ekspektasi Pasien Rawat Inap Eka Hospital Pekanbaru Tahun 2010

Linda Sinto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20303907&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan sangat mempengaruhi perkembangan bisnis rumah sakit ke depannya. Berdasarkan survei kepuasan yang selama ini sudah dijalankan, didapatkan angka kepuasan pasien berkisar 80%. Angka ini belum mencapai angka kepuasan yang ditetapkan Eka Hospital yaitu 100%. Penelitian ini bertujuan menilai karakteristik pasien di Eka Hospital, bagaimana kesenjangan antara harapan pasien dan persepsi yang telah diterimanya, faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, bagaimana kesenjangan antara penilaian manajemen terhadap harapan pasien dibandingkan dengan harapan pasien yang sesungguhnya, menetapkan apa yang harus menjadi prioritas perbaikan bagi manajemen rumah sakit dan menilai bagaimana karakteristik pasien berpengaruh terhadap kepuasan.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan metode cross sectional. Data primer didapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 116 pasien rawat inap pada semua kelas perawatan dan juga kuesioner berisi penilaian manajemen terhadap pentingnya faktor-faktor tersebut bagi pasien serta implementasinya di Eka Hospital Pekanbaru kepada pihak manajemen. Sedangkan data sekunder didapatkan dari pihak manajemen Eka Hospital Pekanbaru.

Dari hasil penelitian tampak bahwa ada kesenjangan yang bermakna antara harapan dan persepsi pasien dengan kesenjangan terbesar pada dimensi reliability. Sedangkan antara persepsi manajemen dan harapan pasien tidak didapatkan perbedaan yang bermakna, walaupun implementasi layanan masih banyak yang belum sesuai dengan persepsi manajemen Eka Hospital Pekanbaru. Untuk karakteristik responden yang dinilai bermakna dalam penentuan kepuasan adalah pendidikan. Prioritas utama perbaikan harus difokuskan terhadap perbaikan jadwal layanan dokter dan juga kepentingan pelanggan rumah sakit.

.....Customer satisfaction will influence the development of the hospital business in the future. Based on the satisfaction survey which has been conducted, the average satisfaction score is approximately 80%. This score has not reached the satisfaction score that has been targeted by Eka Hospital, which is 100%.

This research is aimed to study the characteristics of patients of Eka Hospital, the discrepancy between patient's hopes and the perception they received, the factors that caused patient's dissatisfaction, how is the discrepancy between the management's judgments towards the patient's hope compared to the real patient's hope, to establish what needs to be priority improvements on the hospital management, and to study how patient's characteristics affect satisfaction.

This research is applying quantitative and qualitative approach using cross sectional method. Primary data is obtained by spreading questionnaire to 116 inpatient unit's patients at all class of care on hopes and perceptions and also a questionnaire to the management side containing the management's judgment towards the importance of those factors to the patient and their implementation in Eka Hospital. Meanwhile, secondary data is obtained from Eka Hospital Pekanbaru's management.

From the results of the research, there is a significant discrepancy between the hopes and perceptions of the patients with the greatest discrepancy in the reliability dimension. Meanwhile, there is no significant

discrepancy between the management's perception and the patient's hopes even though the service implementation is still lacking in Eka Hospital Pekanbaru. For respondent's characteristics, the thing that is deemed significant in determining satisfaction is the respondent's education. The main priority of service improvement must be focused by the management on fixing the physician's service schedule, and also the need of the customer.