

## Analisis kepuasan pelanggan rawat inap Rumah Sakit Puri Mandiri Kedoya di Jakarta Barat = Analysis of customer satisfaction inpatient Rumak Sakit Puri Mandiri Kedoya in West Jakarta

Purba, Daniel Wisuda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20318138&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah sakit merupakan bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang melayani pasien dengan berbagai jenis pelayanan, dan harus ditunjang dengan mutu pelayanan yang bagus untuk mencapai kepuasan pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya. Dengan demikian, kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari persepsi atas kinerja, dan harapan.

Tujuan dari penelitian adalah: 1) untuk mengetahui karakteristik pelanggan rawat inap RSPMK; 2) untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan rawat inap RSPMK di Jakarta Barat. Penelitian ini dilakukan dengan survei memakai sampel pasien RSPMK, dan dilaksanakan sepanjang bulan Desember 2011, serta sifat penelitian adalah perpaduan kuantitatif dan kualitatif. Sampel diambil dari semua pasien rawat inap RSPMK sebanyak 63 responden.

Ada dua jenis pertanyaan pada kuesioner yaitu: 1) Pertanyaan tertutup dengan skala ukuran sikap dari Likert, dan diurut dari sikap yang negatif sampai dengan sikap positif; 2) Pertanyaan terbuka yang bersifat komentar jawaban skala ukuran sikap dari Likert tersebut. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis dengan teknik analisis statistik menggunakan aplikasi perangkat lunak SPSS Release 17.

Hasil olah data dan analisa data dapat ditarik kesimpulan mengenai karakteristik responden adalah mayoritas responden berumur antara 21 sampai dengan 30 tahun dengan tingkat pendidikan dengan pendidikan strata satu. Kebanyakan mereka bekerja sebagai karyawan serta memiliki penghasilan lainnya diluar pilihan yang telah ditetapkan dalam kuesioner. Sedangkan hasil olah data dan analisa data tingkat kepuasan pelanggan rawat inap RSPMK baik itu dalam dimensi yang berwujud (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurances), dan empati (emphaty) dari RSPMK baik itu dalam pertanyaan tertutup maupun pertanyaan terbuka yang disebarkan lewat kuesioner dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan RSPMK adalah baik. Meskipun demikian, ditemukan pula beberapa komentar positif dan negatif dari responden.

Komentar positif mengenai tingkat kepuasan pelanggan RSPMK antara lain kamarnya nyaman, menu makanannya lumayan, gedungnya bagus, dan memiliki standar rumah sakit swasta agar terus dipertahankan terutama dalam jaminan perusahaan cepat sekali pelayannya termasuk konfirmasi ke perusahaan asuransi, sudah cukup baik pelayannya, terutama dokternya baik apalagi dokter anestesinya, ramah dan santun, juga perawatnya baik, pertahankan kualitas kamar, dan yang penting murah tarifnya.

Sedangkan komentar negatif mengenai kepuasan pelanggan RSPMK antara lain fasilitasnya mohon lebih diperhatikan terutama kamar mandinya, pelayannya kurang bersahabat terutama pelayanan administrasi lebih diperhatikan pada bagian pendaftaran, perawatnya lamban sekali dalam bekerja serta kurang empati, penanganan pasien lama, berisik karena pengunjung malam hari masih ada dikamar, pelayanan dokternya tidak jelas jam kunjungannya, dan kebanyakan datang pada sore hari, tarifnya agak agak mahal, ada beberapa alat yang mengganggu di ruang perawatan, jam kunjungan atau besuk tidak jelas.

.....

The hospital is an integral part of overall health care system which serves patients with various types of service, and must be supported with a good quality service to achieve customer satisfaction. While customer satisfaction is feeling happy or disappointed someone who comes from a comparison between his impression on the performance of a product and hope. Thus, customer satisfaction is a function of perceptions of performance, and expectations.

The purpose of the study are: 1) to investigate the characteristics of inpatient customers RSPMK; 2) to assess the extent of customer satisfaction RSPMK hospitalization in West Jakarta. This research was conducted with a survey using a sample of patients RSPMK, and carried out throughout the month of December 2011, as well as the nature of the study is a combination of quantitative and qualitative. Samples were taken from all patients hospitalized RSPMK were 63 respondents.

There are two types of questions on the questionnaire were: 1) Closed questions with a Likert scale measure of attitude, and sorted from negative attitudes to positive attitudes, 2) Open-ended questions which answers are comments from the Likert scale that measures attitudes. The data collected was then processed and analyzed with statistical analysis techniques using SPSS software applications Release 17.

Results and analysis of data if the data can be deduced about the characteristics of the respondents are the majority of respondents aged between 21 to 30 years by level of education with undergraduate education. Most of them work as employees as well as having other income outside the selections you have made in the questionnaire.

Positive comments about the level of customer satisfaction RSPMK include comfortable rooms, decent food menu, great building, and has a standard private hospitals in order to be maintained, especially in fast company guarantees servants including confirmation to the insurance company, the service is quite good, especially the good doctor let alone anesthesiologist doctor, friendly and courteous, also a good nurse, maintain quality of the rooms, and an important low-cost tariffs.

As for negative comments about customer satisfaction among other amenities RSPMK more please note especially the bathroom, his ministry of service, especially unfriendly administration of more attention on the part of the registration, the nurse slow once in work as well as less empathetic, patient handling long, noisy evening because visitors are still there's room, physician services is not clear at his visit, and most came in the afternoon, the tariff is somewhat a bit expensive, there are some flies that interfere in the treatment room, visiting hours are not clear.