

## Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja tahun 2008

Adam Suwarsono P., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339555&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Kenyataan menunjukkan bahwa rumah sakit milik pemerintah seringkali kalah dalam persaingan dengan rumah sakit swasta. Meskipun rumah sakit pemerintah pada umumnya telah memenuhi standar Departemen Kesehatan. Kurangnya perhatian atas kepuasan pasien (customer satisfaction) menjadi salah satu ciri pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pemerintah. Penulis melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien dimana masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan terhadap pelayanan kesehatan rawat inap di RSUD Koja didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari : reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Penelitian ini, akan difokuskan kepada persepsi atau tanggapan pengguna jasa terhadap layanan yang berkualitas. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien adalah dengan cara membandingkan antara tingkat kinerja dan harapan dari pasien dengan menggunakan metode Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja. Sementara untuk rekomendasi tentang faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien dipetakan dalam diagram kanonius. Hasil penelitian ini, menyarankan perlunya meningkatkan perbaikan mutu rumah sakit yang berbasis customer oriented.

<hr>

#### **ABSTRACT**

The reality that the governmental hospital often times loose in competition with the private hospital. Although the governmental hospital commonly have been fulfilled with Medical Department standard. Lack of attention of patient satisfaction (customer satisfaction) is being one of the service characteristic which is given by governmental hospital. The writer research about the patient satisfaction level where public as the user of medical service to inpatient in the Public Hospital Koja Area (RSUD Koja) based on service quality dimension which consist : reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. This research, will be focussed on comments or perception of service user to the quality service. To identify the patient satisfaction level is by comparing between performances level and patient's hopes with performances and Importances Level Analysis method. Meanwhile, for the recommendation about the factor or attributes which affect to the patient satisfaction was mapped in Cartesius Diagram. The result of this research suggest the requiring of increasing the repair of hospital quality which based on customer oriented.