

Persepsi pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum daerah RSUD Bayu Asih dan Rumah Sakit Umum RSU Amira Kabupaten Purwakarta tahun 2014 = Perception of outpatient to the quality of services at regional General Hospital Bayu Asih and General Hospital Amira Purwakarta 2014

Ai Herliani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20403899&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan rumah sakit swasta di Kabupaten Purwakarta menimbulkan persaingan yang ketat antar rumah sakit, hal ini terlihat dari jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit pemerintah semakin menurun sedangkan ke rumah sakit swasta semakin meningkat, hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Bayu Asih dan RSU Amira Kabupaten Purwakarta. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk meningkatkan jumlah pelanggan dalam perusahaan jasa termasuk rumah sakit, metode SERVQUAL banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Metode ini menggunakan 5 dimensi yaitu ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kepastian, dan perlakuan dengan cara membandingkan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Penelitian ini dilakukan di RSUD Bayu Asih dan RSU Amira dengan jumlah sampel sebanyak 400 responden.

Hasil penelitian menunjukkan kesenjangan di RSUD Bayu Asih lebih besar dari pada di RSU Amira. Kesenjangan yang paling tinggi yaitu pada dimensi responsiveness, hal ini disebabkan karena adanya waktu tunggu yang lama baik di bagian pendaftaran, pemeriksaan maupun di apotek. Sedangkan dimensi empathy RSU Amira sudah bisa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pasien, hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian berdasarkan perbedaan rata-rata antara harapan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

.....The development of private hospitals in Purwakarta region pose stiff competition between hospitals, it is seen from the number of patients visited to government hospitals is decreasing, while the number of patients visited private hospitals is increasing. This is due to the quality of services provided hospital. This study aims to analyze the gaps between perception and expectation outpatient of the quality services in Bayu Asih Hospital and Amira Hospital Purwakarta. Quality of service is essential to increase the number of customers in service based companies, including hospitals. SERVQUAL method widely used to measure the quality of service. This method used five dimensions namely tanggibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy and compare between expectations and patients perceptions to services provided by hospitals. The research was conducted in RSUD Bayu Asih and RSU Amira the number of samples as much as 400 respondents.

The results showed gaps in RSUD Bayu Asih greater than RSU Amira. The highest gap i.e the dimension of responsiveness, this is because the existence of long waiting times either in the registration, examination or in pharmacies. While RSU Amira dimensions of empathy been able to provide services which can meet the

expectations of patients. this is indicated by results based on testing the mean differences between expectations and perception to quality of service patients? perceived.