

## Analisis kualitas jasa pada pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasar Rebo Jakarta Timur tahun 2003

Astri Ilhamsyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75512&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian Analisis Kualitas Jasa Pada Pelayanan Kesehatan di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur telah dilaksanakan sejak bulan Maret 2003 sampai dengan Juni 2003. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bersifat kualitatif yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan dilihat dari dimensi: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Disamping itu penelitian ini juga ingin mengetahui faktor-faktor apa yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan di RSUD Pasar Rebo.

Tidak semua pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Pasar Rebo yang diteliti, tapi hanya dibatasi pada unit pelayanan rawat jalan (poliklinik) saja. Penelitian ini hanya dilakukan terhadap pengguna jasa layanan kesehatan di poliklinik RSUD Pasar Rebo tersebut. Kualitas diukur atas dasar kinerja pelayanan dan harapan dari pengguna jasa layanan kesehatan di RSUD Pasar Rebo. Kinerja diukur dari persepsi pengguna jasa layanan kesehatan mengenai layanan yang telah mereka terima, sedangkan harapan diukur dari anggapan pengguna jasa layanan kesehatan tentang idealnya suatu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pengguna jasa diukur berdasarkan: mean skor dan persentase tingkat kepuasan dari 120 orang responden yang diambil secara acak memakai teknik pengambilan sampel aksidental, dengan mempergunakan model pengukuran kualitas jasa SERVQUAL yang terdiri dari dimensi tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi-dimensi itu kemudian dijabarkan menjadi 22 indikator variabel berbentuk pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner. Dari data yang diperoleh dilakukan analisis reliabilitas, validitas, tingkat kepuasan, dan analisis faktor dengan mempergunakan SPSS 11,0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 22 indikator variabel yang digunakan, hanya 20 indikator yang reliabel dan valid untuk dianalisis lebih lanjut. Kemudian diperoleh rata-rata tingkat kepuasan untuk masing-masing dimensi sebesar: -0,7222 (tangibility); -0,8700 (reliability); -0,8528 (responsiveness); -0,7375 (assurance); dan -0,5433 (empathy). Kalau dilihat dari masing-masing indikator variabel, hasil tertiriggi berdasarkan mean skor adalah sebesar -0,23 yaitu indikator variabel Q14 (Persuasif) dengan tingkat kepuasan sebesar 94,04%. Sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah indikator variabel Q17 (dukungan terhadap petugas) dengan mean skor sebesar -1,13 dan tingkat kepuasan sebesar 74,94%. Dari hasil analisis faktor yang dilakukan terhadap 20 indikator variabel, terbentuk 6 faktor utama yang menjadi pertimbangan pengguna jasa layanan kesehatan di RSUD Pasar Rebo. Pembentukan faktor-faktor tersebut juga didasarkan atas angka eigenvalues, dimana kriteria pemilihan banyaknya faktor yang terbentuk adalah faktor yang memiliki nilai eigennya lebih dari 1. Keenam faktor yang terbentuk dengan urutan persentase varian data masing-masing faktor adalah sebagai berikut: (1) faktor memahami pelanggan (29,300%); (2) faktor ketepatan dan keandalan layanan (9,446%); (3) faktor komunikasi (6,893%); (4) faktor kenyataan fisik (6,520%); (5) faktor profesionalisme petugas (5,526%); dan (6) faktor hubungan baik (5,150%).

Berdasarkan hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, disarankan agar pihak pengelola (management) RSUD Pasar Rebo lebih memperhatikan dan memahami keinginan pasien yang membutuhkan layanan kesehatan dalam meningkatkan kinerja pelayanannya, karena belum ada satupun dari indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini memberikan hasil yang memuaskan pengguna jasa. Penelitian untuk mengukur kualitas layanan kesehatan di rumah sakit ini harus dilakukan secara periodik dalam jangka waktu tertentu, sebab persepsi dari pengguna jasa suatu layanan akan terus berubah. Disamping itu perlu juga dilakukan penelitian serupa pada rumah sakit-rumah sakit yang dikelola oleh swasta, agar dapat memberikan perbandingan kualitas yang diberikan berdasarkan persepsi pengguna jasa.