

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Jakarta Timur bulan Mei tahun 2003

Wikandono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77555&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Salah satu tempat layanan kesehatan adalah rumah sakit. Oleh karena itu sebagai tempat layanan masyarakat perlu memiliki karakter mutu yang sesuai dengan harapan pasien. Mutu layanan yang baik adalah yang dapat memuaskan pelanggan. Kepuasan adalah keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk atau jasa yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Kotler, 1997).

Lokasi penelitian dilakukan di rumah sakit umum daerah Budhi Asih Jakarta Timur. Variabel dependen yang diteliti adalah kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi mutu (bukti fisik, keandaian, daya tanggap, jaminan dan empati), sedangkan variabel independennya adalah faktor-faktor yang berhubungan kepuasan meliputi karakteristik.

Penelitian dilakukan secara cross sectional dengan survei, sedangkan data yang diambil adalah primer. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Sampel (n=85) diambil dengan quota sampling terhadap pasien dengan kriteria yang telah ditetapkan peneliti. Sedangkan analisis yang dipakai adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat (regresi logistik) serta analisis importance dan performance.

Hasil penelitian didapatkan hanya sebagian kecil dari total responden yang merasa puas terhadap mutu layanan rawat inap. Tidak ada hubungan antara karakteristik (umur; jenis kelamin; pendidikan; status perkawinan; pengeluaran; pekerjaan) dan kepuasan pelanggan rawat inap RSUD Budhi Asih Jakarta bulan Mei Tahun 2003.

Ada 11 atribut layanan yang menjadi prestasi RSUD Budhi Asih sesuai dengan Importance and Performance Analysis (Kuadran II), sedangkan ada 4 atribut layanan yang menjadi prioritas untuk segera dilakukan upaya perbaikan (Kuadran 1)

Sebagai kesimpulan, faktor tanggungan pembayaran merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan, artinya pelanggan yang pembayaran rumah sakitnya tidak ditanggung sendiri (pihak lain) berpeluang merasa puas hampir 4 kali dibandingkan responden yang menanggung sendiri pembayaran rawat inap (p value 0,0263 dan Odd Ratio : 3, 9896).

Peneliti memberikan saran berupa :

<ul><li>Pemberian penghargaan (reward) secara berkala bagi pihak manajemen, dokter, perawat, petugas kesehatan lain, petugas lain sesuai atribut layanan pada Kuadran II.</li><li>Menjadikan `bersikap sopan kepada pasien', sebagai nilai-nilai organisasi.</li><li>Perlu segera melakukan upaya perbaikan atribut

layanan pada Kuadran I

One of health service's places is an hospital. That is why, as a public health service, it is necessary has quality character which appropriate with customer's expectation. The excellent quality service that can be customer satisfaction. Satisfaction is situation that someone felt to shape product from to compare performance or product outcome that had felt in connected with someone expectation (Kotler, 1997).

Location of Research at district public hospital (RSUD) of Budhi Asih, East Jakarta. Dependent variable is customer satisfaction based on five dimensions of quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy), where as an independent variables were factors connected with customer satisfaction, included characteristics.

Research has done the cross sectional method with survey, where as data that is taken primary. Instrument has used questioner. Samples (n=85) had been taken with quota sampling to patients that have had criteria definitely. Where as analysis had been taken univariate, bivariate and multivariate analysis (logistic regression) with Importance and Performance Analysis.

The result of study was taken only a few customers from total respondent felt satisfied. There were not connected between characteristics (age, sex., education, marital status, suspend money and occupation) and customer satisfaction in-patient RSUD Budhi Asih East Jakarta May 2003.

There were 11 service attributes that could be achievement RSUD Budhi Asih appropriate by Importance and Performance Analysis (Quadrant II), where as 4 service attributes that to shape priority improvement directly (Quadrant I).

The conclusion of study: the guarantee payment was dominant factor that connected with satisfaction, it means customers whom guarantee payment was paid by others (not themselves) probability satisfied almost 4 times compared with respondent who paid by themselves (p value 0, 0263 and Odd Ratio: 3, 9896)

The suggestions are :

- a. Present reward on way periodic to management, doctor, nurse, provider and others appropriate service attribute of Quadrant II
- To create "Be polite to the patient" as a organization value
- Improvement on service attributes at Quadrant I immediately.