

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut layanan Poliklinik Depok LKJ tahun 2003

Rahmad, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78288&lokasi=lokal>

Abstrak

Masalah di poliklinik Depok adalah belum dilakukan penelitian kepuasan pelanggan. Untuk itu telah dilakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan di poliklinik Depok LKJ tahun 2003, dengan ruang lingkup penelitian meliputi analisis pada atribut atribut layanan poliklinik.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat dan gambaran kepuasan pelanggan poliklinik Depok. Pertanyaan penelitian adalah apakah kinerja atribut layanan poliklinik Depok dapat memuaskan pelanggan.

Metode penelitian yang dipergunakan adalah jenis survey dengan pendekatan analisis diskriptif menggunakan analisis kepentingan kinerja.

Penelitian ini mengumpulkan 158 responden. Hasilnya adalah: nilai kinerja rata-rata lebih rendah dari nilai kepentingan rata-rata, tingkat kesesuaian rata-rata adalah 89 %. Atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya dengan skala prioritas tinggi adalah kenyamanan, kebersihan dan kerapian ruangan; dokter selalu siap siaga ditempatnya sehingga anda akan diperiksa tepat pada waktunya; ketepatan dokter dalam mendiagnose penyakit dan memberi obat yang tepat sehingga pasien sembuh. Atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya dengan skala prioritas rendah adalah penampilan personil poliklinik (dr dan perawat) yang meliputi kerapian, kebersihan dan daya tarik; fasilitas yang terlihat seperti misalnya lemari, meja, alat periksa dokter, tempat tidur periksa pasien, dan lain lain; perhatian personil poliklinik terhadap pasien; kemampuan/ketrampilan personil poliklinik termasuk dokter) dalam bekerja melakukan pekerjaannya. Atribut yang harus dipertahankan kinerjanya adalah kecepatan personil pendaftaran dan apotik dalam merespon pasien yang akan dilayani sehingga waktu menunggu menjadi singkat; tingkat pengetahuan/kecakapan dokter dan perawat dalam bidang ilmu medisnya; tanggung jawab personil poliklinik terhadap pasien.

Kesimpulan yang diperoleh adalah kinerja layanan poliklinik Depok belum dapat memuaskan pelanggannya. Saran yang semestinya dilaksanakan adalah melakukan pelatihan, pendidikan berkelanjutan, dan merancang ruangan kembali.

.....The Customer's Degree of Satisfaction Towards LKJ's Depok Polyclinic Service Attribute in 2003
The issue concerning Depok Polyclinic was that there hasn't been any research conducted to identify the customer's satisfaction. For that reason, a research on customer's satisfaction has been implemented in LKJ's Depok Polyclinic for the year 2003 by analyzing the polyclinic's service attributes.

The purpose of this research was to give a description and further identification on the customer's degree of

satisfaction. The question was whether the performance of the service attributes can satisfy the customer or not.

The research was carried out using a survey method with analytical of descriptive approach by importance - performance analysis.

From 158 respondents, the average score of performance were lower than the average score of importance. The matching average score is 89%. The highly prioritized attributes that need to be improved in its performance are the comfort, the cleanliness and organization of the room, the doctors promptness in delivering an on time service, and the doctor's accurateness in diagnosing illnesses and in prescribing medicine. Other things that need to be enhanced in a lower priority are the personnel appearance in this case doctors and nurses, which include neatness, cleanliness, and charm; visible facilities such as cabinets, tables, doctor's examination tools, the examination bed, and others; the personnel sense of caring towards patients; and the capability of the personnel excluding doctors in delivering service. Other attributes should be upheld: the pace of the admission personnel and pharmacy in responding to patients needs that resulted a faster queuing time; skills and knowledge of the doctors and nurses; and the responsibilities of the personnel towards patients.

In conclusion, we can say that the performance of LKJ's Depok Polyclinic in delivering services, has not yet satisfy the customer. It is advisable that LKJ's Depok Polyclinic conduct a training, advance education and redesign the rooms.