

## Kepuasan pasien jaminan terhadap pelayanan rawat jalan rumah sakit umum daerah bekasi bulan mei-juni 2000

Neneng D. Nurman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=95012&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Aset yang paling berharga bagi perusahaan adalah tenaga kerja karena itu perlu sekali peningkatan kesejahteraan bagi tenaga kerja beserta keluarganya melalui program jaminan asuransi kesehatan.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran akan mempengaruhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan

Salah satu kinerja yang harus ditingkatkan adalah kemampuan manajemen dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Bekasi. Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai 2

(dua) komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Menuju era globalisasi dimana persaingan akan lebih terbuka, maka industri pelayanan kesehatan harus mampu membah paradigmanya dalam memberikan pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Saat ini belum ada alat ukur yang baku untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk mencoba menerapkan Metode Servqual yang merupakan alat ukur kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan mutu pelayanan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Bekasi. Penelitian ini merupakan penelitian survei, dilaksanakan terhadap sampel sebanyak 358 orang selama 1 minggu. Variabel pada penelitian ini meliputi variabel-variabel mutu pelayanan yang tercakup dalam kelima dimensi servqual, yaitu tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy. Sedangkan variabel kepuasan adalah meliputi harapan dan persepsi responden. Dimana tingkat kepuasan dihitung berdasarkan kesenjangan nilai antara keduanya. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa 90% dari pasien

merasa puas dengan pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini membuktikan bahwa metode servqual dapat digunakan dan efektif untuk diterapkan di rumah sakit untuk mengukur kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk perbaikan-perbaikan baik dari rumah sakit maupun dari pemberi

jamman atau program administrasi sehingga didapatkan hasil yang optimal.

<hr>

<b> Abstract </b><br>

The most valuable asset of a company its workers. More and more companie providing health beneiits, directly or through health insurance. In addition the development of sience and medical technology has intluenced the need for health care and health insurance.

In response to the growing needs for health insurance. RSUD Bekasi mast improve service to increase consumer satisfaction.

Quality of care in hospital has two components, the fulfilment to medical standards and meeting customer satisfaction at present, there is no standard instrument in Indonesia to measure c1ient's

satisfaction as part of the quality of service provided.

T?his study aimed at evaluating customer satisfaction on outpatients at RSUD Bekasi using Servqual method. A survey method was used to collect data. there were 358 outpatients, interviewed during seven weeks period. using servqual questions. Quality of care was examined in 5 dimensions : tangible, responsiveness, reliability, assurance and emphaty. Satisfaction was measured by calculating in the score of the gap between clients expectation and clients judgemen before and aiter the care was received.

The result, showed that in all dimensions the mayority 90% of patients satsiied with the services. The study also showed that the servqual method could be used effectively to identify patient's satisfaction.

This study hopefully can be used to improve hospital services as well as the insurance services to optimize program perfomance.