

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan terhadap pelayanan pelanggan di rumah sakit umum pusat fatmawati jakarta selatan, 2000

Elvier Ariadiannie S.P., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=96133&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sejak 1997 RSUP Fatmawati telah melakukan tiga kali angket pelayanan pelanggan.

Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir ini dapat dikatakan proporsi pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan RSUP Fatmawati telah meningkat. Namun demikian, sesungguhnya sulit menilai kemajuan pelayanan pelanggan di RSUP Fatmawati melalui tiga kali angket kepuasan pelanggan selama periode 1997 hingga 2000. Pertama, kesulitan tersebut muncul karena adanya perbedaan alat pengumpul data yang digunakan dalam angket pelanggan 1997 dengan angket pada 1999/2000. Kedua, ada beberapa pertanyaan yang bermakna ganda sehingga hasil penilaian responden menjadi meragukan. Kedua hal tersebut selain menyebabkan kesulitan penilaian juga mengandung bias yang berpotensi menurunkan kesahihan, keterhandalan dan akurasi penilaian terhadap kualitas pelayanan pelanggan di RSUP Fatmawati. Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas informasi mengenai pelayanan pelanggan di RSUP Fatmawati. Peningkatan kualitas ini dicapai melalui penyusunan metodologi penelitian yang lebih tepat dan pencrapan kaidah-kaidah penelitian yang lebih ketat agar data yang diperoleh bebas dari bias. Desain penelitian yang digunakan adalah survei, cross sectional, dengan unit analisis pelanggan yang telah selesai memperoleh pelayanan. Populasi penelitian adalah pelanggan RSUP Fatmawati, baik yang datang untuk rawat jalan maupun untuk rawat inap. Sampel pelanggan rawat jalan mewakili seluruh poliklinik yang ada, sedangkan sampel pelanggan rawat inap mewakili kelas perawatan yang ada. Dari target 200 sampel, berhasil diperoleh sebanyak 198 responden yang terdiri dari 97 orang penderita rawat jalan dan 101 orang penderita rawat inap.

Berdasarkan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pelanggan di masing-masing titik simpul pelayanan, diperoleh nilai rerata kesesuaian sebesar 7,65 dengan simpang baku sebesar 0,94. Nilai rerata ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan pelanggan yang diselenggarakan oleh RSUP Fatmawati. Bagi para pelanggan ternyata seluruh titik simpul pelayanan sama pentingnya. Selain itu seluruh faktor pencetus ternyata berhubungan dengan kuat dan bermakna terhadap kepuasan atas pelayanan pelanggan. Para pelanggan juga menyatakan kesediaan yang cukup kuat untuk melakukan kunjungan ulang dan memberi rekomendasi. Berdasarkan analisis multivariat terdapat 5 variabel bebas yang paling kuat dan berhubungan secara bermakna terhadap kepuasan pelayanan pelanggan di RSUP Fatmawati, yaitu kelas perawatan, keramahan, tarif, serta kepuasan atas pelayanan pelanggan di ruang rawat inap dan apolik.