

Pengukuran tingkat kepuasan pasien yang dirawat dan minat beli ulang di RS Pertamina Klayan periode Januari-Maret tahun 2003

Sapto Harry Kriswanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97275&lokasi=lokal>

Abstrak

Persaingan pelayanan jasa kesehatan rumah sakit di Indonesia belakangan ini banyak mengalami perubahan yang disebabkan antara lain, tekanan ekonomi dan politik Indonesia, arus informasi yang berkembang pesat, kesadaran pengguna jasa pelayanan akan kebutuhan kesehatan serta bertambahnya rumah sakit baik kepemilikan kelompok maupun perorangan. Tuntutan pelayanan yang berorientasi pada pelanggan menjadi syarat untuk menghadapi persaingan ini.

Dalam upaya untuk pemenuhan tuntutan tersebut maka manajemen rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan kesehatan harus selalu berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Menyadari bahwa mutu sangat erat kaitannya dengan nilai-nilai yang dianut baik oleh rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan maupun pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan perlu diteliti mengenai jasa pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian digunakan metode servqual untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan harapan dan persepsi mereka terhadap mutu pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman (1985) kemudian dilakukan juga penelitian terhadap minat beli Mang.

Dalam penelitian ini desain penelitian yang digunakan cross sectional dengan analisis deskriptif dan merupakan penelitian survey terhadap 384 orang pasien yang dirawat di RS Pertamina Klayan dengan menggunakan kuesioner Parasuraman dkk yang telah disesuaikan dengan kepentingan rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara dimensi Servqual dan kepuasan serta minat beli ulang.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien RS Pertamina Klayan periode Januari - Maret 2003 merasa puas, dengan dimensi variabel assurance memiliki hubungan yang paling kuat terhadap kepuasan pasien sebesar 0,879. Sedangkan minat beli ulang yang paling kuat hubungannya dengan kepuasan adalah pelayanan perawat sebesar 0,713.

Berdasarkan penelitian ini, disarankan untuk memperhatikan besarnya pengaruh variabel-variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang selanjutnya dapat dibakukan sebagai standar kepuasan pasien dengan metode Servqual. Kemudian perlu dipikirkan informasi yang berasal selain dari pasien, dalam bentuk lain guna meningkatkan minat penggunaan rumah sakit Pertamina Klayan.

Emulation of service activities of health of hospital in Indonesia lately experiencing of many caused change for example, economic pressure and Indonesia politics, information current which is too fast, awareness of service user of steward of requirement of health will and also increasing good hospital it's

ownership of individualness and also group. Service manual which orienting to customer/ client become condition to face this emulation.

In the effort for the accomplishment of the demand hence hospital management as organization of health service have to always cope to increase quality of its service. Realizing that quality very hand in glove its bearing with embraced values either by hospital as organization of health service of patient and also service as receiver of health service require to check to health service.

In research used by method of servqual to measure satisfaction of [customer/ client] pursuant to and expectation of perceive their to quality of service developed by Parasuraman (1985) and then conducted also research to enthusiasm re-buying.

In this research used by design sectional cross with descriptive analysis and represent research of survey to 384 patient people which taking care of in Pertamina Klayan Hospital by using Parasuraman et.al questioner which have been adapted for importance of hospital.

This research aim to see of relation between dimension of Servqual and satisfaction and also enthusiasm re-buying.

From result of this research indicate that as a whole patient of Pertamina Klayan Hospital period of January-March 2003 licking lips, with variable dimension of assurance have strongest relation to satisfaction of patient equal to 0,879 or 87,9%. While enthusiasm buy to repeat strongest of its relation with satisfaction is nursing services equal to 0,713 or 71,3%.

Pursuant to this research, is suggested to pay attention the level of influence of variables quality of service to satisfaction of [customer that later on can be settled as standard satisfaction of patient with method of servqual. Later then require to be thought of information coming apart from patient, in the other of utilize to improve enthusiasm usage of hospital of Pertamina Klayan Hospital.</i>