

## Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah: Budhi Asih = Analysis of customers satisfaction towards health services in Budhi Asih local general hospital, east Jakarta year 2004

Sirin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97309&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Seiring dengan semakin meningkatnya pengetahuan dan kebutuhan masyarakat khususnya dalam hal pelayanan kesehatan, yang diikuti oleh adanya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik, maka institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu merespon perubahan yang terjadi. Kebijakan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta memberikan kesempatan kepada rumah sakit daerah menjadi unit swadana adalah sebagai upaya pemerintah daerah dalam memperhatikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini dimaksudkan agar rumah sakit daerah dapat dikelola secara mandiri dan profesional sesuai dengan perkembangan tuntutan masyarakat. Salah satu indikator keberhasilan rumah sakit sebagai unit swadana adalah berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka berikan. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis akan mengadakan penelitian tentang tingkat kepuasan pelanggan yaitu masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan terhadap pelayanan kesehatan poliklinik rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Budhi Asih. Penelitian ini akan difokuskan kepada persepsi atau tanggapan pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan dan harapan pengguna jasa terhadap layanan yang berkualitas. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan Cara membandingkan antara tingkat kinerja dan harapan dari pelanggan dengan menggunakan metode Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja. Sementara untuk rekomendasi tentang faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dipetakan dalam diagram kartesius. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survai terhadap 100 pasien poliklinik rawat jalan yang diambil secara acak dengan menggunakan teknik sampling aksidental. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Budhi Asih ini, didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dan : reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi pasien terhadap tingkat pelayanan di poliklinik rawat jalan RSUD Budhi Asih sebagian besar berada pada kontinum cukup memuaskan, demikian pula berdasarkan rata-rata untuk setiap dimensi juga berada pada kontinum cukup memuaskan. Sementara dari 18 indikator yang dinilai, maka berdasarkan hasil analisis sebagaimana tergambar pada diagram kartesius berkenaan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, terlihat bahwa terdapat 4 faktor yang berada di kuadran A yang berarti faktor tersebut dinilai sangat penting oleh pelanggan, akan tetapi tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Dikuadran B terdapat 7 faktor, hal tersebut menggambarkan bahwa antara tingkat pelaksanaan dengan harapan pelanggan sudah sesuai. Sementara dikuadran C terdapat 5 faktor, artinya bahwa faktor-faktor tersebut dianggap kurang penting oleh pelanggan sementara tingkat kualitas pelaksanaannya dianggap biasa. Terdapat 2 faktor yang berada dikuadran D, hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan sementara pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh rumah sakit. Hasil penelitian ini kiranya dapat dijadikan sebagai

salah satu masukan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

*Along with the advancement of knowledge and needs of the society with particular reference to health services, followed by society's demands on better health service quality, health service institution is forced to keep responding to these changes. The policy of the Provincial Government of the Special Territory of the Capital City of Jakarta. allowing the Local General Hospitals to transform themselves to be a self-funded unit, is the manifestation of the provincial government's concern on health services in the hospital. The intention is to enable the Local General Hospitals to manage independently and professionally in congruence with the development of societies' demands. One of the success indicators of the hospital as a self-funded unit is based on the customers satisfaction towards the health services they provide. Based on this, the writer conducts a research on customers' satisfaction level as service users towards on coming-basis polyclinic health services in Budhi Asih Local General Hospital. The research will focus on the customers' perceptions or responses towards the services provided and their expectations towards quality services.*

To find out the customer's satisfaction level the writer uses a method of performance and interest analysis by way of comparing between performance level and customer's expectations. As for the recommendations on factors or attributes which influence the customer's satisfaction is outlined in Cartesius diagram. The method of the research uses survey method towards a hundred on coming-basis patients of polyclinic which were randomly taken by using accidental sampling technique. The customer's satisfaction level towards health services in Budhi Asih Local General Hospital is based on service quality dimension comprising of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Based on the research findings it can be concluded that the patient's perceptions towards health services level in on coming-basis polyclinic of Budhi Asih Local General Hospital the majority stands in the continuum of relatively satisfactory, it is also the case for each dimension based on average. From 18 measured, based on analysis result as illustrated in Cartesius diagram in terms of factors that influences patient's satisfaction, it can be seen that there are four factors in A quadran meaning those factors is considered very important by the customers, however the implementation level remains not yet satisfactory. In B quadran there are seven factors that illustrated between implementation level and customer's expectations already appropriate. As in C quadran there are five factors meaning that those factors are considered less important by the customers whereas the implementation quality level is considered ordinary. In B quadran there are two factors which show that those factors are considered not too important by the customers whereas the hospital has done it well. The research findings can be considered as an input for the hospital management in an effort to improve service quality in the future.