

## **Analisis kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan dan hubungannya dengan minat beli ulang di Rumah Sakit MMC Jakarta tahun 2002**

May Hizrani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97448&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Menghadapi pasar global dimana persaingan sangat terbuka maka industri pelayanan kesehatan harus mampu merubah paradigma lama, pelayanan yang berorientasi dokter ke pelayanan yang berorientasi pelanggan, tidak terkecuali rumah sakit.

Upaya untuk pemenuhan tuntutan tersebut maka rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan kesehatan harus selalu berupaya untuk meningkatkan mutu layanannya. Mutu pelayanan rumah sakit merupakan sesuatu yang abstrak sehingga banyak definisi dibuat oleh peneliti di bidang kesehatan. Disadari bahwa mutu sangat erat kaitannya dengan kondisi atau nilai-nilai yang dianut baik oleh rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan maupun pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan.

Sampai saat ini belum ada suatu standar baku atau alat ukur baku yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode Servqual untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan harapan dan persepsi mereka terhadap mutu pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk (1985) serta dilakukan juga penelitian terhadap minat beli ulang.

Desain penelitian adalah cross sectional dengan analisis deskriptif dan merupakan penelitian survey terhadap 200 orang pasien yang dirawat di RS MMC Jakarta dengan menggunakan kuesioner Parasuraman dkk yang telah dimodifikasi sesuai kondisi rumah sakit. Kuesioner berisi lima dimensi mutu Servqual, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy yang menggambarkan harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Kepuasan adalah tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi pasien minat beli ulang dibagi menjadi empat subvariabel, seperti ; minat beli setelah melihat fasilitas, lingkungan fisik, pelayanan perawat dan pelayanan dokter.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa semua variabel mutu Servqual baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Metode Servqual bisa digunakan sebagai alat ukur kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit. Kelima dimensi mutu pelayanan memengaruhi kepuasan sebesar 44,6 %, sedangkan sisanya 55,4 % dijelaskan oleh faktor lain. Ketidakpuasan pasien terlihat pada dimensi empathy, reliability (kehandalan pelayanan) dan responsiveness (ketanggapan pelayanan).

Pengaruh kepuasan terhadap minat beli ulang rawat inap adalah sebesar 42,1 % sedangkan sisanya 57,9 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan oleh rumah sakit sebagai salah satu alat untuk menyusun strategi perbaikan mutu pelayanan.

---

Facing the global market and open competition, the health care industry, including hospital, needs a paradigm doctor-centered to patient-centered health services. In the effort to meet the needs, hospital as a health care service provider should seriously improve the quality of its services.

Since quality is a relative term, many health services researchers have defined quality of hospital services. It is realized that quality is to a large extent is determined by the conditions and values of hospital as the service provider as well as the patients as the recipient of the health care services.

Currently, there is no quality standard nor standardized instruments to measure customer satisfaction on the quality of hospital care. This research utilized SERVQUAL method to measure customer satisfaction based on expectation and perception of patients on the quality of service developed by Parasuraman et al. ( 1985 ). In relation to satisfaction, behavioral intention to receive care from the same hospital is also investigated.

The research design is cross-sectional with descriptive analysis on a survey of 200 in-patients. Questionnaire developed by Parasuraman et al. ( 1985 ) is modified to accommodate a hospital condition. The questionnaire contains five dimensions of the SERVQUAL quality, i.e. tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy that describes expectation and perception of the patients on quality of service provided hospital. The satisfaction is positive if the quality provided is perceived to be equal or better than expected. The behavioral intention to receive care from same hospital is classified into intention to use other observing facilities, physical environment, nursing care, and doctor care.

The investigation shows that all SERVQUAL quality variables, individually or collectively, correlate with the customer satisfaction. Hence, the SERVQUAL method may be employed as instrument to measure the in-patient satisfaction on the quality of hospital care. The five dimensions of SERVQUAL affects 44.6% of the satisfaction while the rest is determined by other factors.

The effect of satisfaction on intention to receive care from same hospital is 42.1% and with strong correlation as shown by a score of 0.649. The results of this investigation is expected to provide the MMC Hospital Jakarta with data and information in developing the hospital service quality improvement.