

# Analisis kepuasan pasien penerima Layanan Ortotik Prostetik dengan Model Servqual (Service Quality) di Klinik CV. Kurnia Putra Ortosa Protosa Bekasi tahun 2022 = Analysis of patients satisfaction receiving Prosthetic Orthotic Services using the Servqual (Service Quality) Model at the CV Clinic. Kurnia Putra Ortosa Protosa Bekasi year 2022

Arif Prima, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920524349&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dalam hal mengukur kepuasan pasien, sudah menjadi bagian integral dari strategi manajemen penyedia pelayanan kesehatan di seluruh dunia. Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan dalam menyelenggarakan kesehatan. Dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Klinik nomor 028/MENKES/PER/I/2011 mencantumkan bahwa klinik sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan dan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Permenkes RI, No 28 th 2011).Kepuasan pasien Ortotik Prostetik berkaitan dengan alat bantu dan pelayanan yang didapatkan sesuai kebutuhan yang dipengaruhi oleh harapan, pengalaman, kondisi kehidupan, serta pelayanan perawatan kesehatan yang didapatkan. tujuan penelitian ini yaitu untuk Mengetahui kepuasan pasien penerima layanan Ortotik Prostetik di Klinik CV. Kurnia Putra Ortosa Protosa Bekasi dengan model Service Quality (Servqual) tahun 2022. Jenis penelitian yang telah peneliti lakukan adalah penelitian kuantitatif dengan design penelitian observasional dengan menggunakan pendekatan cross-sectional. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 68 orang dalam waktu 2 (dua) bulan pengambilan data.Item pertanyaan pada setiap dimensi mendapat skor : tangible memiliki rata-rata harapan sebesar 89% dan kenyataan sebesar 91% dengan skor kepuasan 102,75%, responsiveness memiliki rata-rata harapan sebesar 92% dan kenyataan sebesar 95% dengan skor kepuasan sebesar 102,52%, reliability memiliki rata-rata harapan sebesar 90% dan kenyataan sebesar 93% dengan skor kepuasan 103,27%, assurance memiliki rata-rata harapan sebesar 90% dan kenyataan sebesar 92% dengan skor kepuasan sebesar 102,54%, dan empathy memiliki rata-rata harapan sebesar 91% dan kenyataan sebesar 94% dengan skor kepuasan 103,82%. Semua dimensi servqual pada penelitian ini mendapat skor rata-rata sebesar 102,98% Semua atribut kualitas pelayanan yang menjadi harapan pelanggan pada Klinik CV. Kurnia Putra Ortosa Protosa kinerjanya sudah memuaskan, hal ini dapat diketahui dari lima dimensi dengan rasio yang diukur rata-rata nilai kenyataan yang dibagi dengan nilai harapan pasien yang menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Klinik CV. Kurnia Putra sudah melebihi ekspektasi (harapan) dari pasien.

.....In terms of measuring patient satisfaction, it has become an integral part of the management strategy of healthcare providers worldwide. Thus the quality of health services with patient satisfaction is an important indicator of the success of health service providers in administering health care. In the regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia concerning Clinics number 028/MENKES/PER/I/2011 it states that clinics as a form of health service facility are needed for the implementation of quality and service in order to improve public health status (Permenkes RI, No 28 of 2011). Prosthetic Orthotic patient satisfaction is related to assistive devices and services obtained according to needs which are influenced by

expectations, experiences, living conditions, and health care services obtained. The purpose of this research is to find out the satisfaction of patients receiving Orthotic Prosthetic services at the CV Clinic. Kurnia Putra Ortosa Protesa Bekasi with the 2022 Service Quality (Servqual) model. The type of research that the researchers have conducted is quantitative research with an observational research design using a cross-sectional approach. The sampling technique in this study was total sampling with the number of samples in this study as many as 68 people within 2 (two) months of data collection. Question items on each dimension got a score: tangible has an average expectation of 89% and reality of 91 % with a satisfaction score of 102.75%, responsiveness has an average expectation of 92% and a reality of 95% with a satisfaction score of 102.52%, reliability has an average expectation of 90% and a reality of 93% with a satisfaction score of 103.27%, assurance has an average expectation of 90% and a reality of 92% with a satisfaction score of 102.54%, and empathy has an average expectation of 91% and a reality of 94% with a satisfaction score of 103.82%. All servqual dimensions in this study received an average score of 102.98%. All service quality attributes that customers expect at CV Clinic. Kurnia Putra Ortosa Protesa's performance has been satisfactory, this can be seen from five dimensions with the ratio measured by the average reality value divided by the patient's expectation value which indicates that the services provided by the CV Clinic. Kurnia Putra has exceeded the patient's expectations.