

## Analisis kepuasan pasien rawat inap RS. PGI. Cikini dengan analisis multivariat dan house of quality (HOQ)

Beatricia Pahlevi Thamarica, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247926&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Persaingan industri rumah sakit yang semakin kompetitif menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan menjadi penting. Setiap rumah sakit bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya. Hal ini juga dirasakan oleh RS PGI Cikini, sebagai salah satu rumah sakit swasta terkemuka di Jakarta. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengetahui karakteristik pasien yang signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, sehingga jenis pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan spesifik masing-masing karakteristik. Selain itu, juga diperlukan identifikasi atribut dan dimensi pelayanan yang sebenarnya penting bagi pasien, kemudian mengembangkannya. Identifikasi karakteristik yang signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan dilakukan dengan analisis diskriminan. Selain itu, identifikasi dimensi pelayanan yang penting menurut pasien dilakukan dengan analisis faktor, yang dilanjutkan dengan analisis regresi majemuk. Dengan analisis faktor, atribut pelayanan yang jumlahnya banyak dapat disederhanakan menjadi beberapa dimensi pelayanan. Kemudian dengan analisis regresi majemuk dapat diketahui bobot masing-masing dimensi pelayanan terhadap pelayanan secara keseluruhan, yaitu melalui koefisien persamaan regresi. Identifikasi atribut pelayanan yang penting menurut pasien dilakukan dengan Importance-Performance Analysis. Dengan metode ini dibuat Importance-Performance Diagram yang dapat menunjukkan performa atribut pelayanan saat ini dibandingkan dengan tingkat kepentingannya, dan menunjukkan atribut-atribut yang perlu ditingkatkan. Kemudian dengan House of Quality (HOQ), sebagai dasar penerapan metode Quality Function Deployment (QFD), dilakukan pengembangan terhadap atribut-atribut yang penting tersebut menjadi service elements. Quality Function Deployment (QFD), yang merupakan suatu metode sistematis untuk merencanakan desain pelayanan ataupun produk berdasarkan pada ekspektasi konsumen, telah sukses digunakan pada hampir semua jenis industri. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak RS PGI Cikini untuk menentukan strategi dalam mengembangkan performa pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien.