

Kualitas pelayanan pasien rawat inap kelas III di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur : studi kasus ketahanan lembaga RSUD Pasar Rebo = Service quality of inpatient hospital grade III in Pasar Rebo East Jakarta : case study resilience institute Pasar Rebo hospital

Bangun Kuntoro Harjo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330232&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kepuasan pasien rawat inap kelas III khususnya pasien peserta jaminan kesehatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Pasar Rebo, untuk mengkaji bagaimana gambaran kualitas pelayanan di RSUD Pasar Rebo terhadap pasien rawat inap kelas III, dan untuk mengetahui kaitan kualitas pelayanan RSUD Pasar Rebo dengan Ketahanan Lembaga RSUD Pasar Rebo.

Penelitian ini dilakukan melalui metode survei secara kuantitatif untuk menghitung kualitas pelayanan RSUD Pasar Rebo dengan menggunakan rumus SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Pasar Rebo telah sangat memuaskan Pasien Rawat Inap Kelas III khususnya pasien peserta jaminan kesehatan, hal ini didasarkan pada Nilai Aktual SERVQUAL pada masing-masing indikator Kualitas Pelayanan RSUD Pasar Rebo yang rata-rata berada di atas 89 persen dan berada pada rentang skala $84 < IKP \leq 100$. Namun masih adanya skor kesenjangan pada setiap indikator kualitas pelayanan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang diharapkan masih bisa lebih ditingkatkan lagi oleh pihak rumah sakit untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien. Adapun skor kesenjangan tertinggi pada masing-masing indikator kualitas pelayanan meliputi butir pertanyaan: kebersihan kamar mandi/toilet pasien, pelayanan administrasi, kesediaan dokter jaga, kemampuan dokter untuk mendiagnosa penyakit pasien, dan kesediaan petugas rumah sakit untuk meminta maaf saat terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan. Kepuasan pasien rawat inap kelas III khususnya pasien peserta jaminan kesehatan akan semakin meningkatkan rasa kepercayaan pasien terhadap kinerja dan kredibilitas rumah sakit didalam melayani masyarakat sehingga tentunya akan semakin meningkatkan Ketahanan Lembaga RSUD Pasar Rebo.

<hr>

This study aims to assess patient satisfaction class III patients who has health insurance in particular the service quality provided by Pasar Rebo hospital, to examine how the image of service quality in Pasar Rebo hospital against class III-patients, and to determine the link of service quality of Pasar Rebo hospital with Resilience Institute of Pasar Rebo Hospital.

The research was carried out through a quantitative survey methods to quantify the service quality of Pasar Rebo hospital using SERVQUAL formula. The results show that the service quality which provided by hospitals has been satisfied Pasar Rebo Inpatient particularly Class III patients who has health insurance, this is based on Actual SERVQUAL on each indicator shows that the average Pasar Rebo Hospital's services quality are above 89 percent and were in the range scales $84 < IKP \leq 100$. However, there still exists a gap score on each indicator shows the service quality expected can still be improved further by

the hospital to further improve patient satisfaction. The highest gap score on each indicator of service quality include grain question: the cleanliness of the bathroom / toilet patient, administrative services, willingness attending physician, the ability of physicians to diagnose the patient's illness, and the willingness of hospital staff to apologize when things go wrong in the delivery of services . Inpatient Satisfaction particular class III patients has health insurance will increase the trust and credibility of the hospital in serving the community so that the course will further enhance Resilience Institute of Pasar Rebo Hospital.