

## Analisis kepuasan klien terhadap pelayanan VCT di Rumah Sakit Penyakit Infeksi Sulianti Saroso = Client satisfaction analysis to VCT services in RSPI Sulianti Saroso

Hellen Dewi Prameswari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20340792&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan klien merupakan salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan layanan rumah sakit yang berguna memberikan feedback bagi pihak manajemen, karena dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan membandingkan kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kinerja.

Latar belakang penelitian ini adalah masih rendahnya jumlah klien yang melakukan kunjungan VCT dan belum adanya informasi mengenai kepuasan klien yang sekaligus ditinjau dari karakteristik klien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan klien dan karakteristik klien yang manakah yang memiliki hubungan terhadap penilaian yang klien berikan.

Metoda yang digunakan adalah deskriptif analitik, desain cross sectional dengan melakukan wawancara kepada 106 orang klien VCT. Analisa data secara kuantitatif menggunakan analisis univariat, bivariat, dan diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien mempunyai tingkat kepuasan yang tidak terlalu tinggi terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari 5 dimensi ServQual dimana nilai persepsi kenyataan hampir mendekati harapan mereka. Pada diagram kartesius terlihat kebanyakan atribut dimensi kualitas pelayanan berada pada kuadran dua, tiga dan empat. Selain itu dari uji chi square diperoleh karakteristik yang dinilai memiliki hubungan bermakna pada harapan klien adalah pekerjaan, sedangkan pada kinerja adalah pekerjaan dan umur. ( $p < 0,05$ ).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien maka disarankan untuk melakukan perbaikan dengan melengkapi fasilitas unit VCT dengan peralatan yang moderen ruangan yang bersih dan nyaman serta memberikan pelatihan kepada seluruh petugas, perawat dan dokter untuk meningkatkan kemampuan mengatasi masalah pasien dan menanamkan pentingnya kepuasan pasien sehingga para dokter dapat dengan mudah dihubungi untuk selalu membantu masalah klien. Survei kepuasan klien dilakukan secara rutin sebagai salah satu alat untuk memantau kualitas pelayanan. yang lebih besar daripada rata-rata skor pada pre-test.

.....Client satisfaction is one of the indicators for measuring hospital service and giving feedback for management, because of a good service quality will give satisfaction. Customer satisfaction can measure with compare gap between hope and kinerja

Background: Low rate of client visit for VCT and there is no information about client satisfaction related to reutilization interest.

Objective of this research is to describe client satisfaction and know wich character that have relation with client judgement.

Method: Descriptive analysis with cross sectional design and interviewing to 106 patients. Research methodology is quantitative analysis with univariate analysis, bivariate and scatter diagram.

Result: Client satisfaction is not to high through five dimennsion of ServQual. The score for the reality is

almost same with their expectation. In scatter diagram, we can see much of service attributes are in second, third and fourth quadrant. Beside that from chi square we get relationship between jobs and hope. In other side we also get relationship with jobs and age to kinerja. ( $p < 0,05$ ). Improving patient satisfaction and reutilization is to increase its quality service.

The important is improving inward quality service with adding more modern equipment make a clean and comfortable room, giving a training for employees, nurses, and doctors to raise their ability to solve patient problem and the important of patient satisfaction, so that the doctors can be easy to contact for helping the client problem. Beside that, routine client satisfactio survey as a tool for observing service quality.