

Kepuasan Konsumen pada Unit Rawat Jalan Telinga Hidung Tenggorokan RS XYZ = Patients Satisfaction at ENT (Ear Nose Throat) Departement at XYZ Hospital

Winna Andarini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20343815&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan RS XYZ dalam rangka mengembangkan dan mempertahankan image sebagai Rumah Sakit Pusat Kesehatan Respirasi Nasional dan menjawab persaingan global, maka manajemen berusaha untuk melakukan survei kepuasan konsumen untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan THT RS XYZ. Kepuasan konsumen disini terdiri dari lima dimensi yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif melalui survei kepuasan konsumen menggunakan kuesioner SERVQUAL yang terdiri dari skala harapan dan skala kenyataan. Pengumpulan data dilakukan terhadap pasien Unit Rawat Jalan THT SR XYZ. Pengolahan dan analisa data dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

Dari hasil analisis, disimpulkan bahwa : 1) terdapat kesenjangan antara harapan pasien dengan kenyataan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Unit Rawat Jalan THT RS XYZ; 2) nilai kesenjangan tertinggi terdapat pada dimensi responsiveness dan nilai kesenjangan terendah terdapat pada dimensi empathy; 3) penilaian terhadap Unit Rawat Jalan THT RS XYZ dari sebagian besar pasien juga terbilang cukup memuaskan; 4) sebagian besar pasien berharap agar pihak rumah sakit dapat lebih memperhatikan hal-hal yang terkait dengan waktu tunggu pasien, kedisiplinan dalam hal waktu kerja, penambahan jumlah SDM dan ruang pemeriksaan serta memberikan perhatian dalam hal koordinasi administrasi; 5) usulan untuk mengurangi kesenjangan pada dimensi responsiveness adalah dengan meninjau kembali kebijakan-kebijakan pelayanan, membuat program penghargaan seperti bonus, serta mengadakan forum diskusi atau briefing 6) usulan lain yang dapat dilakukan adalah dengan ikut serta dalam pelatihan-pelatihan.

.....This research is focus at patients satisfaction in ENT Department at XYZ Hospital. The reason is because they want to develop and sustain their image as respiratory center hospital in Indonesia, and being the number one in health service industry. The consumer satisfaction in this research is divided into five dimensions which is tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This quantitative research is using SERVQUAL, with patients at ENT Department at XYZ Hospital as the respondent. SPSS programme is used for analysing the data.

The conclusions are : 1) there is gap between patient's expectation and perception in services that provide by ENT Department at XYZ Hospital; 2) the biggest gap is in responsiveness dimension and the lowest is in empathy; 3) Most of respondents evaluated that services provided by ENT Department at XYZ Hospital quite Satisfact; 6) Most of the patients hoping that the hospital can give more attention for time schedule and provide more staff and examination room. Beside that, hospital can also give more attention for administration process; 7) suggestions to minimize the gap in responsiveness dimension are reviewing service policy, making reward programme such as bonus, and set up discussion forum or monthly meeting 8) another suggestion that can cover most of the service dimensions are conducting training and

workshop.