

Persepsi Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Poli Jantung pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I.R. Said Sukanto = Patient Perception of Cardiology Clinic Service Quality of Bhayangkara Tingkat I.R. Said Sukanto Hospital

Muhammad Kelik Juniarto Suryowuryanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20365185&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada kesenjangan (gap) antara kualitas pelayanan yang dipersepsikan dengan yang diharapkan oleh pasien, mengidentifikasi dimensi apa yang perlu segera diperbaiki, dan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Poli Jantung RS. Bhayangkara Tingkat I R. Said Sukanto secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan model Servqual yang diperkenalkan oleh Parasuraman, dkk untuk mengukur kesenjangan (gap) yang terjadi pada lima dimensi yaitu: tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan emphaty. Dalam penelitian ini responden yang diambil secara acak sebanyak 100 orang dari populasi sebanyak 950 orang pasien. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kelima dimensi tersebut pada model Servqual memiliki kesenjangan (gap) negatif sehingga secara keseluruhan bahwa persepsi pasien lebih rendah dari ekspektasi pasien Poli Jantung RS. Bhayangkara Tingkat I R. Said Sukanto.

ABSTRACT

This research aims to find out whether there is gap between the perceived service quality with what is expected by the patient, identifying what dimension that needs to be fixed as soon as possible, and to obtain the level of satisfaction of the patient towards health services that are provided by cardiology clinic Bhayangkara Tingkat I R. Said Sukanto Hospital. This research applies Servqual model that was introduced by Mr. Parasuraman et.al to measure the gap that occurs in five dimensions namely: Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurances, and Emphaty. In this research there are 100 respondents participated who were randomly selected from the total population of 950 persons. The result of this research shows that the five dimensions from the Servqual model negatif gap, thus the perception of patient is generally lower from patient's expectation.