

## Analisis kepuasan pelanggan terhadap lima dimensi mutu pelayanan poliklinik RSUD Karawang dalam diagram kartesius = Customer satisfaction analysis on five dimensions of quality of service in output delivery RSUD Karawang with cartesius diagram

Rosmaitaliza, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20389856&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kunjungan pasien rawat jalan cukup berpengaruh, untuk itu dibutuhkan perhatian yang lebih terhadap mutu pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran kepuasan pelanggan terhadap lima dimensi mutu pelayanan poliklinik dalam diagram kartesius. Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif cross sectional dengan metode kuantitatif. Sampel penelitian adalah 120 orang yang telah memanfaatkan pelayanan poliklinik di RSUD karawang, yang diambil dengan teknik purposive sampling kemudian dianalisis secara deskriptif. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Secara keseluruhan pelanggan menaruh harapan yang tinggi terhadap lima dimensi mutu pelayanan poliklinik RSUD Karawang dengan besar nilai grand mean total harapan sebesar 4,84 dan nilai mean total dari persepsi 3,79. Kemudian mean masing-masing dimensi penilaian digunakan untuk menempatkan dimensi penilaian pada diagram kartesius.

Dengan analisis diagram kartesius dapat diketahui dimensi manakah yang diprioritaskan dengan melihat dimensi yang terletak pada kuadran A, dimana 2 dimensi yaitu dimensi responsive dan dimensi reliability. RSUD Karawang sebaiknya perlu melakukan uji kompetensi sesuai profesi petugas masing-masing, mengikutkan petugas dalam pelatihan ?pelatihan yang terkait upaya peningkatan pelayanan di poliklinik, dan mengadakan studi kasus atau seminar kasus peningkatan pendidikan dan mengaktifkan pengawasan oleh team penjamin mutu pelayanan rumah sakit.

*Cartesius diagram Outpatient visits quite influential, it is necessary to pay more attention to the quality of services provided to customers. The purpose of this study was to gain insight to customer satisfaction five service quality dimensions in the diagram cartesius.*

*This research in clinic uses a cross-sectional descriptive design with a quantitative method. The samples were 120 people who have tapped the clinic services in RSUD Karawang, taken by purposive sampling technique and then analyzed descriptively. The study was conducted using a questionnaire.*

*Overall customer put high expectations on the five dimensions of service quality with a large output delivery RSUD Karawang total value of the grand mean expectation of 4.84 and the mean total of 3.79 perception. Then the mean of each dimension is used to place the assessment on the assessment dimensional Cartesius diagram.*

*With the analysis of dimensional Cartesius diagram can be seen by looking prioritized Which dimension lies in quadrant A, where 2 dimensions are the dimensions of responsiveness and reliability dimension.*

*RSUD Karawang should have to do the appropriate professional competence test their respective officers, officials quote the relevant training efforts to improve services in the clinic, and conduct case studies or case seminars and enable improvement of education quality assurance monitoring by a team of hospital services also reward and funishment.*