

# Analisis hubungan dimensi kepuasan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RS. Bella Bekasi tahun 2015 = Relationship between dimentions of patient satisfaction analysis and interest to re use impatient room service at Bella Hospital in 2015

Halifia Zukhrina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20414922&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk menilai keberhasilan layanan rumah sakit yang berguna memberikan feedback bagi pihak manajemen, karena dengan mutu pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan. Kepuasan pasien sendiri akan memberikan dampak minat beli ulang pasien dan promosi bagi rumah sakit.

Latar belakang penelitian ini adalah kinerja rawat inap RS. Bella yang menurun dan belum adanya informasi mengenai kepuasan pasien beserta hubungannya dengan minat pemanfaatan ulang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap dan minat pemanfaatan ulang serta hubungan keduanya.

Desain penelitian adalah cross sectional dengan dengan analisis deskriptif dan merupakan penelitian survey terhadap 120 orang pasien yang dirawat di RS. Bella dengan menggunakan kuisisioner Parasuraman dkk yang telah disesuaikan dengan kondisi rumah sakit. Kuisisioner berisi lima dimensi mutu Servqual yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel mutu Servqual mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Metode Servqual bisa digunakan sebagai alat ukur kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase tertinggi dari kepuasan responden terdapat pada dimensi assurance, dimana 62.5 % responden menyatakan puas dan 37.5% menyatakan tidak puas. Kepuasan tertinggi kedua ada pada dimensi empathy (51.7%), urutan selanjutnya adalah kepuasan dimensi tangibility (46.7%), dan dimensi reliability (45.8%). Kepuasan terendah ada pada dimensi responsiveness yaitu hanya 40.8% responden yang menyatakan puas sedangkan 59.2% menyatakan tidak puas. Responden yang berminat untuk pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 82 orang (68.3%) orang, dan yang tidak berminat sebanyak 38 responden (31.7%). Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan oleh Rumah Sakit sebagai salah satu alat untuk menyusun strategi dalam perbaikan mutu pelayanan.

.....Patient satisfaction is one of the indicators for measuring hospital service and giving feedback for management, because of good service quality will give satisfaction, in the other hand patient satisfaction will give effect for reutilization interest and hospital promotion.

Background : Hospital effort achievement still low. Surely it's a challenge for hospital in its effort facing competitions. And ther is no informationabout patient satisfaction related to reuse interest.

Objectives of this research is to describe patient satisfaction and inpatient reutilization interest and the relationship between both.

Method : descriptive analysis with cross sectional design and interviewing to 120 patients. Research methodology is quantitative analysis with univariate analysis, and bivariate analysis (Fisher Test and Parasuraman Corelations).

Results : The results of study are the highest patient satisfaction is dimension of assurance and the lowest

satisfaction is dimensions of responsiveness. The results of statistic test are dimension tangibility, responsiveness, assurance and emphaty have significantly relationship to re- use interest of inpatient care services. Beside that patient satisfactions survey as a tool for observing hospital service quality.