

Analisis kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut

Nuzelmar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71881&lokasi=lokal>

Abstrak

Sejalan dengan perkembangan pengetahuan, pendapatan, dan persaingan, maka tuntutan masyarakat terhadap jasa pelayanan kesehatan khususnya kesehatan gigi dan mulut juga meningkat. Dalam menyikapi fenomena ini mau tidak mau Rumah Sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan dan memperluas pangsa pasar. Dimata konsumen kualitas jasa ditentukan oleh besarnya tingkat kepuasan yang diterima dari jasa tersebut, semakin besar manfaat yang yang diterima oleh konsumen, akan semakin mengindikasikan bahwa jasa itu memiliki mutu yang baik. Masalahnya sekarang bagaimana cara memproduksi jasa pada tingkat kualitas yang memuaskan konsumen.

Dalam penelitian ini akan diukur kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya dengan harapannya terhadap layanan tersebut. Dari hasil pengukuran kesenjangan tersebut akan diketahui tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan Rumah Sakit tersebut.

Metode untuk meneliti tingkat kepuasan adalah menggunakan metode Servqual dan dipertajam dengan analisis deskriptif yang difokuskan pada aspek-aspek pelayanan menurut teori Servqual yaitu : tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit secara umum baik namun demikian masih ada peluang bagi rumah sakit untuk memperbaiki kinerja pelayanan sehingga dapat menaikkan tingkat kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan diciptakan suatu strategi yang berdasarkan faktor-faktor yang paling dominant pada lingkungan internal dan eksternal dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.