

Hubungan karakteristik pasien dan karakteristik layanan dengan kepuasan pasien obesitas terhadap layanan poli akupunktur RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta tahun 2003

Kemas Abdurrohimi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73711&lokasi=lokal>

Abstrak

Poli Akupunktur RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta sudah berdiri selama 40 tahun. Sejak tahun 1999, pihak manajemen ingin memberikan layanan yang dapat memuaskan pelanggan. Untuk mencapai tujuan tersebut Poli Akupunktur RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta hams merancang strategi yang tepat pada masa yang akan datang, sehingga perlu mengetahui kesenjangan antara harapan pasien dan kenyataan layanan yang diterima.

Penelitian ini menganalisis kepuasan pasien obesitas Poli Akupunktur RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta, yang diukur berdasarkan komposit variabel lima dimensi mutu yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterimanya. Dikatakan puas, jika kenyataan layanan yang diterimanya lebih dari atau sama dengan harapannya. Jika kenyataan layanan yang diterimanya kurang dari harapan disebut tidak puas (Zaithaml, Parasuraman dan Berry, 1990).

Selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan kuadran 'importance and performance analysis' yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kekuatan dan kelemahan aspek-aspek layanan yang telah dilaksanakan Poli Akupunktur RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta. Disamping itu peneliti juga ingin mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dan karakteristik layanan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian yang berlangsung bulan Februari hingga April 2003, menggunakan rancangan belah lintang (cross sectional) dengan jumlah responden 104 orang dan pengambilan sampel dilakukan dengan cara quota sampling pada pasien obesitas yang berkunjung ke Poli Akupunktur RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.

Hasil penelitian menunjukkan proporsi pasien obesitas yang tidak puas terhadap layanan sebesar 67,3%. Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima rendah pada aspek kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan serta aspek kejelasan informasi.

Setelah dilakukan pengujian variabel independent dengan Kai Kuadrat, maka diperoleh hubungan yang bermakna antara usia dan tarip dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan importance and performance analysis yang dilakukan, beberapa aspek yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu : kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan dan kejelasan informasi dari petugas. Sedangkan beberapa aspek yang harus dipertahankan antara lain pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosis, keterampilan dokter, perawat dan petugas lain dalam bekerja serta

kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.

Daftar bacaan : 26 (1988 - 2002)