

# Analisis kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo dengan metode Servqual

Harun Rosjid, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78904&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Mutu pelayanan rumahsakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Menuju era globalisasi dimana persaingan akan lebih terbuka, maka industri pelayanan kesehatan harus mampu merubah paradigma dalam memberikan pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Saat ini belum ada alat ukur yang baku untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan rumahsakit. Penelitian ini bertujuan untuk mencoba menerapkan Metode Servqual, yang merupakan alat ukur kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan mutu pelayanan jasa, yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Diterapkan di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo untuk mengetahui sejauh mana alat ukur tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kepuasan pasien yang dikaitkan dengan mutu pelayanan rawat inap. Selain itu penelitian ini berusaha mencari hubungan antara kepuasan pasien dengan minat pembelian ulang jasa rumahsakit.

Penelitian ini merupakan penelitian survey, dilakukan terhadap 162 pasien rawat inap yang merupakan seluruh populasi yang ada selama lima minggu. Variabel pada penelitian ini meliputi variabel mutu pelayanan yang tercakup dalam ke lima dimensi Servqual, yaitu tangible, responsiveness, reliability, assurance dan empathy. Sedang variabel kepuasan adalah meliputi harapan dan persepsi pasien, dimana tingkat kepuasan dibitung berdasarkan gap score antara keduanya. Untuk minat pembelian ulang di bedakan minat setelah melihat fasilitas, lingkungan fisik, pelayanan perawat dan pelayanan dokter. Juga diperhitungkan persepsi pasien terhadap kepuasan secara keseluruhan dari pelayanan rumahsakit. Hasil penelitian didapatkan bahwa semua variabel mutu pelayanan yang tercakup dalam ke lima dimensi Servqual berdiri sendiri maupun secara simultan, mempunyai korelasi yang cukup erat dengan kepuasan pelanggan. Sehingga metode Servqual dapat diterapkan di rumahsakit untuk mengukur kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan, meskipun harus disempurnakan dengan beberapa variabel lain, karena pengaruh ke limadimensi Servqual terhadap kepuasan pasien sebesar 54,36%, yang berarti masih ada pengaruh variabel lain sebesar 45,64%.

Pengaruh kepuasan keseluruhan terhadap minat pembelian ulang rawat inap adalah sebesar 61,04% dan positif, dengan korelasi cukup erat dengan skor 0,7813.

Gambaran minat pembelian ulang dengan kepuasan keseluruhan hasil krostabulasi dengan uji X<sup>2</sup>, didapatkan bahwa minat pembelian ulang dipengaruhi oleh kepuasan keseluruhan dengan prosentase tertinggi dari minat pembelian ulang adalah sebesar 90% dari 107 pasien yang mempunyai kepuasan tinggi, dan 96% dari seluruh responden yang mempunyai minat pembelian ulang yang tinggi, mempunyai kepuasan yang tinggi pula. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Nirmala Sari melalui strategi yang berfokus pada kepuasan pelanggan, dengan memperhatikan besarnya pengaruh variabel-variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu diharapkan dapat pula diterapkan sebagai metode baku untuk pengukuran kepuasan pasien pada

mmahsakit yang lain.

.....

Quality of care in hospital possesses two components, the fulfillment to standard qualities been determined and fulfillment of customer satisfaction.

Up to date, there is no single standard in Indonesia which could measure client's satisfaction according to the quality of patient's care. This study tried to use the Servqual method, which was developed by Parasuraman et al.

The study site was the Nirmala Suri hospital. This objects of study were: 1) to test whether the Servqual method could be used to measure the client's satisfaction on quality of care and, 2) to identify whether there is a relationship between those 2 variables. Another object was to see the relation between the client's satisfaction and the sense of the inpatient hospital care.

The respondents were 162 inpatients, and the data collects took 5 weeks, use the Servqual questions. Quality of care was looked for 5 dimensions; tangible, responsiveness, reliability, assurance and empathy. Client's satisfaction was taught through finding the gap between client's expectation and client's real care received during hospitalization.

The result shows that either alone or together, all dimensions under the quality of care has a relation with client's satisfaction, a correlaty of totally 54.36%. The study also shows that the Servqual method could be used to idendify patient's satisfaction and should be added with same other specific context variables. 90% of responders mentioned about their interesting to sense the care of the same hospital.