

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Analisis meningkatkan kepuasan pasien dengan matriks kepuasan dan kepentingan di Poliklinik Pavilyun Kartika RSPAD Gatot Subroto Tahun 2004

Puji Astuti

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=38177&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila telah memenuhi standar pelayanan yang dapat memuaskan konsumennya. Dalam hal ini penulis melakukan evaluasi tentang pelayanan yang telah diberikan poliklinik Pavilyun Kartika dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat kepentingannya terhadap pelayanan poliklinik pada umumnya.

Penelitian ini menggunakan tehnik survey selama kurang lebih satu bulan (9 Juni - 12 Juli 2004) dengan jumlah sampel sebanyak 361 orang (label krefcie). Metode penelitian yang digunakan: pertama, dengan skala nominal dan ordinal untuk melihat karakteristik umum responden. Kedua, dengan skala likert untuk analisis kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan (satisfaction) dan tingkat kepentingan (importance).

Karakteristik pasien poliklinik Pavilyun Kartika dari hasil survey didapat 50.69% berjenis kelamin perempuan dan rata-rata berusia 26-35 tahun (36.56%). Tingkat pendidikan terbanyak adalah akademi yaitu 37.12%. Berdasarkan status perkawinan lebih banyak yang sudah menikah (55.12%). Pembiayaan pengobatan 39,61% adalah mereka yang dibiayai oleh perusahaan tempat bekerja. Berdasarkan jumlah kunjungan 47.65% telah berkunjung lebih dari 5 kali. Berdasarkan sumber informasi, pertama kali mengetahui Pavilyun Kartika 37.96% berasal dari saudara/keluarga. Kesiediaan mereka menjadi pelanggan 2 tahun mendatang 94.46%, sedangkan 96.60% berkeinginan merekomendasikan kepada keluarga/teman. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis yang telah dilakukan, terlihat indeks kepuasan pelanggan atau Customer Satisfaction Index (CSI) rata-rata poliklinik Pavilyun Kartika sebesar 3.6267 dengan tingkat kepentingan pelanggan atau Customer Importance Index (CII) rata-rata sebesar 3.8911. Pelayanan yang masih berada di bawah CSI adalah operator telepon, satpam, resepsionis/administrasi, sistem penerimaan keluhan dan pemuasan keluhan pasien. Sedangkan pelayanan yang menjadi unggulan Pavilyun Kartika karena telah memberikan kepuasan yang tinggi sesuai tingginya tingkat kepentingan adalah perawat, dokter dan fasilitas rumah sakit. Pelayanan yang memberikan kepuasan yang tinggi walau tidak memiliki tingkat kepentingan yang tinggi adalah parkir, laboratorium, apotik, kasir dan ruang tunggu. Usaha perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan yang terus-menerus dan berkesinambungan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien.