

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM HARAPAN IBU PURBALINGGA TAHUN 2005

EDI SULISTIANTO -- E2A303061
(2005 - Skripsi)

Berdasarkan data rekam medis RSUD Harapan Ibu Purbalingga menunjukkan bahwa sejak tahun 2000 sampai dengan tahun 2004, tingkat hunian rawat inap cenderung mengalami penurunan. Tahun 2000=76,2%, tahun 2001=71,9%, tahun 2002=65,3%, tahun 2003=66,8%, tahun 2004=52,5%. Fenomena inilah yang mendorong penulis untuk mengadakan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap RSUD Harapan Ibu Purbalingga.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Harapan Ibu Purbalingga.

Konsep kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan konsep kepuasan menurut pendapat Parasuraman dan rekan, yang mengidentifikasi mutu jasa dari lima dimensi pokok yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Dalam penelitian ini data diambil menggunakan kuisioner pada suatu saat saja (studi potong lintang), menggunakan metode survey dengan desain riset diskritif analitik. Data harapan dan persepsi pasien dianalisa dengan analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi jaminan, bukti langsung dan empati masih kurang memuaskan pasien. Sedangkan dimensi daya tanggap dan kehandalan telah memuaskan pasien.

Untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien pihak manajemen harus memecahkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan rawat inap.

Kata Kunci: kepuasan pasien, bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati *Patient's*

LEVEL OF PASIENT'S SATISFACTION ANALYSIS IN PATIENT DEPARTMENT TOWARD SERVICE HARAPAN IBU PUBLIC HOSPITAL PURBALINGGA

Based on medical record data of HARAPAN Ibu Public Hospital, Purbalingga, shows that since 2000 until 2004, bed of occupancy rate tend toward decreases: 2000=76,2%, tahun 2001=71,9%, tahun 2002=65,3%, tahun 2003=66,8%, tahun 2004=52,5%.

This phenomenon encourage writer to conduct research "How level of pasien's satisfaction in inpatients Department Harapan Ibu Public Health Hospital Purbalingga.

It is aim at finding out level of patient satisfaction oon service in inpatients

Department general Harapan Ibu Purbalingga.

Satisfaction concept used in this research is used Parasuraman dan brothers concept which identify quality service ferom five dimention are tangibles, reliability, responsiveness and emphaty.

In this research, data have taken used qesioner at just any time (cross sectional study) used survey method with importance performance analysis. The result of this research shows that tangibles,assurance and emphaty dimention still less satisfaction but in reability and responsiveness dimention service have been satisfied patient.

To increase patient's satisfaction management department must solve gap between patient's expectation and patient's perseption in tangibles, assurance, reliability, responsiveness and emphaty dimention

Keyword : satisfaction, tangibles, reliability, responsiveness and emphaty