

## ANALISA KEPUASAN PASIEN DENGAN METODE *SERVQUAL* DI UNIT RAWAT JALAN RSUD MAJENANG

BASIRAN -- E2A303034  
(2005 - Skripsi)

Persepsi yang baik dari pasien terhadap unit rawat jalan yang baik yaitu : penerapan jam praktek tepat sesuai jadwal, pelayanan kesehatan diberikan selama 24 jam, ada sistim rujuk untuk pasien ke rumah sakit yang lebih lengkap, sarana fisik yang tersedia memadai, penjadwalan waktu kunjungan yang baik sehingga waktu tunggu pendek, tarif yang terjangkau masyarakat, kualitas pelayanan dokter dan perawat dilakukan dengan ramah, karyawan yang penuh perhatian kepada pasien. Penelitian bertujuan umum untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Instalasi rawat jalan RSUD Majenang. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif analitik menggunakan metode survey. Populasi yang diteliti adalah pasien rawat jalan dengan jumlah sampel diambil 100 orang. Metode analisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja). Kesimpulan hasil penelitian : 1) Responden yang dikelompokkan dalam kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan per bulan, pekerjaan, pejamin biaya pembayaran, sumber informasi dan kemudahan mendatangi lokasi, pemilihan sebagian besar memberikan penilaian pada pelayanan rawat jalan di RSUD Majenang pada kategori memuaskan dengan kriteria ai atas 80%. 2) Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek *tangibles* sebesar 75,85%, yang berarti bahwa pelayanan RSUD Majenang pada aspek *tangible* belum memuaskan pasien rawat jalan. 3) Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek *reliability* sebesar 78,14%, yang berarti bahwa pelayanan RSUD Majenang pada aspek *reliability* belum memuaskan pasien rawat jalan. 4) Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek *responsiveness* sebesar 80,90, yang berarti bahwa pelayanan RSUD Majenang pada aspek *responsiveness* belum memuaskan pasien rawat jalan. 5) Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek sebesar 78,31%, yang berarti bahwa pelayanan RSUD Majenang pada aspek *assurance* belum memuaskan pasien rawat jalan. 6) Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek *emphaty* sebesar 76,60%, yang berarti bahwa pelayanan RSUD Majenang pada aspek *emphaty* belum memuaskan pasien rawat jalan. 7) Pelayanan unggul yang meliputi aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* RSUD Majenang cukup memuaskan harapan pelanggan dengan ditunjukkan nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja secara keseluruhan sebesar 77,96%.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien rawat jalan RSUD Majenang Metode

*PATIENT'S SATISFACTION ANALYSIS USING SERVQUAL METHOD IN  
OUTPATIENT DEPARTEMENT MAJENANG PUBLIC HOSPITAL*

*Good perception from patient to unit take care of the good that is: precise practice clock applying on schedule, health service given by during 24 clock, there is systems refer for the patient of to more complete hospital, adequate available physical medium, good visit time scheduling so that short lay time, tariff reached by a society, quality of service of doctor and nurse cordially, all one's ear employees to pateint.*

*Research aim to be public to know the level of outpatient satisfaction to sevice in installation takes care of RSUD Majenang. This Research is inclusive of analytic descriptive research type uses the method survey. Accurate by population is outpatient with the amount sample taken by 100 people. Method analyzes the data use the Importance Analysis.*

*Result of research 1) Responder grouped in age group, gender, education, earnings per month, work, quarantor of payment expence, source of information and amenity visit upon the location, election, most giving assessment at service take care in RSUD Majenang at category with the above criterion 80%. 2) Mount according to service at aspect tangibles of equal to 75,85%, meaning that service of RSUD Majenang at aspect tangible not yet gratified the outpatient. 3) Mount according to service aspect reliability of equal to 78,14%, meaning that service of RSUD Majenang at aspect reliability not yet gratified the outpatient. 4) Mount according to service at aspect responsiveness of equal to 80,90, meaning that service of RSUD Majenang at aspect responsiveness not yet gratified the outpatient. 5) Mount according to service at aspect assurance of equal to 78,31%, Meaning that service of RSUD Majenang at aspect assurance not yet gratified the outpatient. 6) Mount according to service at aspect empathy of equal to 76,60%, meaning that service of RSUD Majenang at aspect empathy not yet gratified the patient take care. 7) Pre-Eminent service covering aspect tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy by well enough RSUD Majenang of expectation of customer showily assess the level of according to between level of improtence and performance as a whole equal tp 77,96%.*

*Keyword : Satisfaction, of outpatient of RSUD Majenang, Method of Servqual*