

ANALISI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT PERTAMINA JAYA

RADEN NANO UMARDANA, SARIYATI, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Analisis perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan rumah sakit dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat, tetapi dengan kondisi seperti ini banyak pasien yang merasa kecewa oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit, sehingga hal ini menarik untuk diteliti sampai sejauh mana kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan pada rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan dan harapan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Pertamina Jaya yang digunakan untuk menganalisis dengan metode Importance-performance Analysis dan deskriptif dengan data yang dibutuhkan yaitu data kepuasan dan harapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh Rumah Sakit Pertamina Jaya telah memberikan kepuasan kepada pasiennya. Hal ini ditunjukkan oleh faktor-faktor yang pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pasien, banyak terdapat di kuadran C dan D pada diagram kartesius. Akan tetapi rumah sakit juga harus memperhatikan faktor-faktor yang berada di kuadran A dan B oleh karena itu pelayanan harus terus ditingkatkan, dijaga serta dipertahankan dengan baik agar hasil kinerja yang dilaksanakan sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini juga menggunakan metode pengukuran Skala Linkert dan Chi Square (Chi Kuadrat) untuk mengetahui tingkat kepuasan, sehingga diperoleh X^2 hitung = 408,53 lebih besar dari X^2 Tabel = 26,296. H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan konsumen merasa puas terhadap pelayanan Rumah Sakit Pertamina Jaya.