

Pengembangan Instrumen dan Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan di Unit Graha Spesialis RSMH Palembang th 2005

Hidayati

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=10761&lokasi=lokal>

Abstrak

PENGEMBANGAN INSTRUMEN DAN PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI UNIT GRAHA SPESIALIS RSMH PALEMBANG TAHUN 2005 Hidayati, Adang Bachtiar, P.A.W. Pattinama. Abstrak Latar Belakang : Bentuk Globalisasi Perumahsakit dapat berupa rumah sakit sebagai bagian dari jaringan global, rumah sakit akan mempekerjakan pekerja global serta rumah sakit sebagai penjual jasa yang berbasis pengetahuan dan teknologi tinggi. Perubahan orientasi rumah sakit kepada kepuasan pelanggan, memerlukan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu cara untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah dengan melakukan survey kepuasan pelanggan. Dan dalam melakukan survey tersebut instrumen yang digunakan harus valid dan reliabel. Tujuan Penelitian: Mendapatkan instrumen yang dapat digunakan untuk pengukuran kepuasan pelanggan dan mengetahui hubungan karakteristik pelanggan, minat berkunjung kembali serta keinginan untuk menganjurkan teman/keluarga berkunjung ke Unit Graha Spesialis terhadap kepuasan pelanggan, mengenai mutu pelayanan Unit Graha Spesialis RS.Dr. Mohammad Hoesin Palembang tahun 2005. Metode: Jenis penelitian yang dilakukan merupakan penelitian crosssectional yang bersifat analitik kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan data primer, dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Mei 2005. Sampel penelitian adalah pengunjung Unit Graha Spesialis sebanyak 400 pelanggan, namun data yang dapat diolah hanya 390 kuesioner. Hasil : Unit Graha Spesialis merupakan salah satu unggulan RSMH Palembang, memerlukan instrumen yang valid dan reliabel yang dapat digunakan untuk pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu perlu pula mengetahui karakteristik pelanggan untuk menentukan segmen pasar. Pada pengukuran tingkat kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara umum sebesar 70,8%. Kepuasan tertinggi pada dimensi assurance (75,1%) dan kepuasan terendah pada dimensi responsiveness (54,1%). Keinginan pelanggan untuk berkunjung ulang sebesar 58,5% dan ingin menganjurkan teman atau keluarga (55,4%). Faktor yang penentu yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah jenis pekerjaan, besar pendapatan, cara bayar dan alasan berkunjung. Kesimpulan : Instrumen hasil pengembangan tersebut dapat diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan di Unit Graha Spesialis RSMH Palembang secara berkala dengan menggunakan pertanyaan yang mempunyai validitas dan realibilitas yang tinggi. Namun bila digunakan di tempat lain misalnya Poliklinik Umum, harus disesuaikan dengan kebutuhan. Tingkat Kepuasan Pelanggan di Unit Graha Spesialis RSMH Palembang, dimensi terbanyak pelanggan merasa puas yaitu dimensi assurance, dan paling banyak yang merasa tidak puas pada dimensi responsiveness. Ditinjau dari SDM, SDM di Unit Graha Spesialis masih kurang baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kata Kunci : Pengembangan Instrumen, Kepuasan Pelanggan