

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan di unit rawat jalan anak RS Ibu dan Anak Hermina Depok th.2003

Madiar, Nurhayati / Pembimbing: Budi Utomo, Luknis Sabri

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=11139&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dengan pengalaman yang dirasakan terhadap jasa yang diterima, dimana kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator untuk menilai kualitas jasa. Jika dilihat dari dimensi mutu maka ada lima dimensi mutu yang menentukan dalam kepuasan pelanggan yaitu : reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina Depok merupakan rumah sakit khusus. Dimana tingkat kepuasan yang didapat adalah 43 % sampai 58 %. Kepuasan yang tertinggi adalah dimensi responsiveness dan yang terendah adalah dimensi reliability. Faktor yang menentukan kepuasan di Unit Rawat Jalan Anak RSIA Hermina Depok adalah umur, pekerjaan dan cara bayar. Dengan menggunakan diagram Kartesius dapat diketahui sampai dimana pihak manajer rumah sakit telah memenuhi kepuasan pelanggan. Hal yang harus menjadi prioritas untuk dibina di Unit Rawat Jalan Anak RSIA Hermina Depok adalah kemampuan dan kesiapan petugas serta ketanggapan dari perawat agar tingkat kepuasan dapat ditingkatkan sehingga pelanggan yang sudah ada tidak mudah pindah ke Rumah Sakit lainnya. Jadi selain saran untuk meningkatkan pembinaan kepada perawat dan petugas rumah sakit maka disarankan juga untuk melakukan penelitian terhadap pelanggan internal agar misi rumah sakit untuk melakukan upaya secara berlanjut untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan dan tujuan menjadi rumah sakit sayang bayi dan sayang ibu dapat segera terwujud.