

Perspektif pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung tahun 2017

Dwiputra, Made Juniarta

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=129248&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas pelayanan mencakup lima aspek yaitu tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy. Kualitas pelayanan kesehatan salah satunya dapat dilihat dari perspektif pelanggan berdasarkan harapan dan persepsinya. Membandingkan antara persepsi dan harapan pelanggan akan menimbulkan perasaan senang/puas dan kecewa/tidak puas. Perspektif pelanggan/pasien dipengaruhi oleh karakteristiknya seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, kelas perawatan dan cara pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran perspektif pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima pada saat menjalani rawat inap di Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan responden 107 orang yang merupakan pasien rawat inap kelas I, II dan III dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Pengukuran kualitas pelayanan dengan membandingkan persepsi dan harapan responden yang menggunakan konsep service quality dari Parasuraman. Hasil penelitian ini berdasarkan perspektif pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Bintang diketahui responden yang senang/puas terhadap pelayanan yang mereka terima sebesar 53.3% sedangkan responden yang merasa kecewa/ tidak puas sebesar 46.7%. Ada Hubungan yang signifikan antara perspektif pasien dengan jenis kelamin, pendidikan dan cara pembayaran. Selain itu diketahui juga faktor faktor yang menjadi prioritas utama (kuadran I) untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang meliputi: Ruang perawatan memiliki suasana tenang dan nyaman, memiliki kamar mandi/WC yang bersih, perawat tanggap dan sigap dalam memberikan pertolongan, perawat tekun dan bersungguh sungguh dalam melaksanakan tugasnya, petugas mengutamakan pelayanan terhadap pasien, dan petugas memberikan perhatian kepada pasien. Kata kunci : Perspektif pasien, karakteristik pasien, Dimensi ServQual Service quality includes five aspects: tangibles, reability, responsiveness, assurance and empathy. Quality of health services one of which can be seen from the perspective of customers based on expectations and perceptions. Comparing the perceptions and expectations of customers will lead to feelings of pleasure/satisfaction and disappointment / dissatisfaction. The customer / patient perspectives are influenced by their characteristics such as gender, age, education, occupation, treatment classes and mode of payment. This study aims to obtain a perspective picture of patients on the quality of services they receive at the time of undergoing inpatient at Bintang General Hospital in Klungkung 2017. This study used 107 respondents who are inpatients class I, II and III by using a quantitative approach with cross sectional design. Measurement of service quality by comparing perceptions and expectations of respondents who use service quality concept of Parasuraman. The results of this study based on the perspective of the patients on the quality of inpatient service of Bintang General Hospital are known responder who are happy/satisfied to the service they received by 53.3% while the responder who feel disappointed /not satisfied equal to 46.7%. There is a significant relationship between the perspective of patients with gender, education and mode of payment. In addition, it is also known that the factors that become the main priority (quadrant I) to improve the quality of services that include: treatment room has a quiet and comfortable atmosphere, have a clean bathroom /toilet,

responsive nurses and swift in providing help, nurses diligent and earnest in performing its duties, the officer prioritizes service to the patient, and the officer gives attention to the patient. Keywords : Perspective of patient, patient characteristics, ServQual Dimension