

Analisis Kepuasan Pasien Untuk Pengembangan Layanan Executive Health Check-Up

Konny, Lisye

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=136942&lokasi=lokal>

Abstrak

Pandemi telah memperkuat kesadaran global akan pentingnya kesehatan, dan di Indonesia, survei PwC mencatat peningkatan belanja konsumen, khususnya untuk produk kesehatan, setelah COVID-19. Sejalan dengan tren ini, perusahaan kesehatan, seperti EHCU RSPI Puri Indah, merespons dengan melakukan renovasi dan peningkatan layanan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed method, menggabungkan metode kuantitatif non eksperimental deskriptif dan metode kualitatif analisis konten. Sampel penelitian melibatkan pasien EHCU RSPI Puri Indah pada bulan Oktober hingga November 2023, yang secara sukarela mengisi umpan balik yang disediakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung EHCU memiliki keseimbangan jenis kelamin, mayoritas berusia 26-35 tahun, dan sebagian besar adalah pegawai swasta dengan penjaminan perusahaan. Meskipun kepuasan pasien belum mencapai target, respon positif terhadap layanan terlihat dari faktor-faktor seperti fasilitas, lingkungan, dan interaksi dengan dokter serta perawat. Layanan dokter dan perawat dinilai baik dan menciptakan pengalaman positif, sementara area layanan seperti variasi menu makanan dan cita rasa memerlukan perhatian lebih. Meskipun demikian, mayoritas responden bersedia menggunakan kembali layanan EHCU dan merekomendasikannya kepada keluarga atau kerabat, menandakan keberhasilan EHCU dalam mempertahankan kepercayaan pasien setelah renovasi. Disarankan untuk fokus pada perbaikan area layanan yang belum mencapai target, seperti efisiensi administrasi dan variasi menu makanan, guna memastikan EHCU RSPI Puri Indah terus memberikan layanan berkualitas dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di masa mendatang.

The pandemic has heightened global awareness of the importance of health, and in Indonesia, PwC surveys noted an increase in consumer spending, particularly on health products, post-COVID-19. In line with this trend, healthcare companies, such as EHCU RSPI Puri Indah, responded by undertaking renovations and service enhancements to maintain patient loyalty. This research employs a mixed-method approach, combining descriptive non-experimental quantitative methods with qualitative content analysis. The research sample includes EHCU RSPI Puri Indah patients from October to November 2023, who voluntarily provided feedback. The results indicate a balanced gender distribution among EHCU visitors, with the majority aged 26-35, mostly private sector employees with corporate insurance. While the patient satisfaction index has not reached its target, positive responses to services are evident, particularly regarding facilities, environment, and interactions with doctors and nurses. The services of doctors and nurses are highly rated, creating a positive experience, though areas like food menu variety and taste require attention. Nevertheless, the majority of respondents are willing to reuse EHCU services and recommend them to family or friends, signaling EHCU's success in retaining patient trust after renovation. Recommendations focus on improving service areas that have not met targets, such as administrative efficiency and food menu variety, ensuring EHCU RSPI Puri Indah continues to deliver quality services and enhances patient satisfaction and loyalty in the future.