

ABSTRAK

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Oleh

Kurnia Agus Jaya

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Rumah sakit seperti bisnis pada umumnya menghadapi tantangan yang disebabkan adanya perubahan lingkungan eksternal dan internal. Meningkatnya teknologi kedokteran dengan komponen lainnya memaksa manajer rumah sakit harus berpikir dan berusaha secara sosioekonomi dalam mengelola rumah sakit sehingga rumah sakit dapat eksis bahkan berkembang.

Tabel 1 menunjukkan jumlah pasien rawat inap yang dilayani selama tahun 2009 dan 2010 cenderung fluktuatif. Keadaan ini harus dapat diantisipasi pihak rumah sakit agar fluktuasi pasien ini tidak mengganggu keberadaan rumah sakit.

Memperhatikan kondisi-kondisi di atas maka yang menjadi permasalahan adalah Bagaimana tingkat kesesuaian kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat RSAI Anugrah Medika di Bandar Lampung

Kurnia Agus Jaya

Berdasarkan pembahasan maka dapat dijelaskan keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh RSIA kepada pasien rawat inap di Bandar Lampung sudah sepenuhnya atau sesuai dalam memberikan kepuasan kepada para pasiennya. Hal ini didasarkan pada Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSIA telah mampu memenuhi kepuasan pasiennya dan kinerjanya. Hal ini didasarkan pada tabel kepentingan dan kinerja. Ini berarti pihak Rumah Sakit telah dapat memenuhi kepuasan/kepentingan para pasiennya.

Beberapa hal yang disarankan adalah Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSIA yang harus ditingkatkan dan menjadi prioritas utama kuadran (A) dalam memperbaiki pelayanan kepada para pasiennya adalah atribut *reliability* terutama tentang petugas dapat memenuhi kebutuhan pasien, kemudahan mengurus administrasi, kecepatan petugas memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSIA yang harus dipertahankan dalam memberikan pelayanan kepada para pasiennya adalah atribut *assurance* dan *emphaty* mengingat kedua variabel tersebut berada pada kuadran (B) pertahankan prestasi.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSIA yang dianggap berlebihan dalam memberikan pelayanan kepada para pasiennya adalah atribut *Tangibles* mengingat variabel tersebut berada pada kuadran (C) yaitu berlebihan, untuk itu agar kiranya pihak RSIA dan mengurangi kegiatannya.