



## INTISARI

Penelitian ini tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan RSI Klaten. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Menguji tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam Klaten. (2) Menguji faktor-faktor apa yang perlu diperbaiki dan dipertahankan agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien di RSI Klaten.

Alat analisis yang digunakan adalah *importance-performance* (Parasuraman, 1988; Kotler dan Armstrong, 2003). Berdasarkan hasil analisis, maka dapat diambil kesimpulan yaitu Item-item merupakan prioritas utama yang perlu diperbaiki kinerjanya, adalah: (1) Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan pasien yang cepat dan tepat; (2) Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat seperti jadwal kunjungan, pemeriksaan dan jadwal dokter jaga; (3) RS memahami kebutuhan-kebutuhan pasien; (4) Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipergunakan rumah sakit.

Item-item yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena dianggap cukup baik pelaksanaannya dan sudah sesuai dengan harapan pasien, adalah: (1) Prosedur pelayanan kepada pasien yang tidak berbelit belit (2) Kemampuan dokter dan perawat dalam melakukan tindakan sesuai dengan keluhan pasien dan menyelesaikan keluhan tersebut dengan cepat dan tepat (3) Dokter dan perawat memberikan tindakan cepat pada saat pasien sangat membutuhkan (4) Petugas rumah sakit menguasai informasi-informasi yang perlu disampaikan pada pasien (5) Petugas, perawat dan dokter siap untuk membantu pasien (6) Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit (7) Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas rumah sakit lainnya dalam bekerja (8) Pelayanan rumah sakit yang sopan dan ramah (9) Kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit (10) RS memberikan pengaturan waktu yang tepat untuk melayani pasien.

Item-item yang dinilai kurang penting oleh pasien dan dalam prioritas rendah adalah: (1) Prosedur penerimaan pasien dilaksanakan dengan cepat dan tepat (2) Informasi yang disampaikan petugas rumah sakit pada pasien, merupakan informasi yang akurat (3) Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan rumah sakit (4) Penataan eksterior dan interior ruangan rumah sakit.

Item-item yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh rumahsakit, namun dinilai kurang penting oleh pasien: (1)Petugas rumah sakit memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (2)Dokter, perawat dan petugas lainnya sangat mengutamakan keamanan pelayanan (3) RS memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien (4)RS memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya (5) Pelayanan rumah sakit kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain (6) Kerapian dan kebersihan penampilan petugas rumah sakit (7) RS mempunyai peralatan yang modern.

Kata kunci: Kepuasan, kualitas jasa, *reliability*, *empathy*, *assurance*, *responsiveness*, *tangible*, RSI Klaten



## ABSTRACT

This study is a study of analysis on patient's satisfaction rate towards service quality given by RSI Klaten. This study aims to: (1) test patient's satisfaction rate towards service quality given by RSI Klaten, (2) test factors needs to improve and maintain in order to raise patient's satisfaction in RSI Klaten.

Analysis instrument used is *importance-performance* (Parasuraman, 1988; Kotler and Armstrong, 2003). Based on the result, it can be concluded that items are main priority which its performances must be improved, such: (1) checkup service, quick and accurate medicinal treatment and therapy; (2) hospital service schedule which appropriately applied according to visiting schedule, checking and schedule of doctor on duty; (3) hospital understands patient's necessities; (4) completeness, preparedness and the hygienic of equipments used by hospital.

Items must be maintained due to its function which considered has good performance and satisfied patient's expectations are: (1) practical servicing procedure (2) responsiveness from the doctor and nurses in giving treatments accorded to patient's complaint and solving that complaint quickly and accurately (3) the doctor and nurses gives quick response when the patient need it (4) hospital staff know well about information that must be explained towards the patient (5) staff, nurse and doctor always ready to help patient (6) knowledge and competence of the doctor in defining diagnosis of disease (7) skills of the doctor, nurse, and other hospital staff in performing their work (8) hospital services that full of respect and friendly (9) the trust given to hospital service (10) hospital arranges appropriate timing to serve the patient.

Items which considered less important by the patient and given low priority are: (1) patient's submitting procedure which fast and efficient (2) information given by hospital staff towards patient is tangible information (3) cleanliness, neatness, and comfort of hospital room (4) exterior and interior designs hospital room.

Items performed very well by the hospital but considered less important by the patient are: (1) hospital staff gives clear and understandable information (2) doctor, nurses, and other hospital staff gives main priority to the service assurance (3) hospital gives special attention towards each patient (4) hospital gives empathy towards patient's complaint and its family (5) hospital service towards all patient is given without considering social status and so on (6) neatness and cleanliness of hospital staff's performance (7) hospital has modern equipments.

**Key words:** Satisfaction, service quality, reliability, empathy, assurance, responsiveness, tangible, RSI Klaten.