

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan di unit rawat jalan anak rumah sakit ibu dan anak hermina Depok

Nurhayati Madiar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73339&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.

Factors Which Deal With Customer Satisfaction in Child Ambulatory Care Unit of Ibu Dan Anak Hospital Hermina Depok at 2003 Satisfaction of customer is comparison between expectations of customer empirically felt to service which in accepted, where satisfaction of customer is one of indicator to assess service quality. It seen from dimension of quality of hence there is live dimension of quality determining in satisfaction of customer that is Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles.

Hospital of Ibu dan anak Hermina Depok represents special hospital. Where level of satisfaction which got is 43 % until 58 %. Highest satisfaction is dimension of responsiveness and which lowest is dimension reliability.

Factor determining satisfaction in Child Ambulatory Care Unit of Hospital Ibu dan Anak Hermina Depok is age, work and way of payee. By using Kartesius 's Diagram knowable until where party manager hospital has fulfilled customer satisfaction. Matter which must become priority to be constructed in Child Ambulatory Unit Care Of Hospital Ibu dan Anak Hermina Depok is ability and readiness worker and also response from nurse in order to mount satisfaction can be improved so that the customer there is do not easy to move to other Hospital.

Become besides suggestion to increase construction to hospital worker and nurse is hence suggested also to do research to internal customer in order to the hospital mission to do effort continually to increase quality service to customer of target and become hospital of mother's love and baby's love is immediately

existed.</i>