

ABSTRAK

Pemetaan Tingkat Kinerja Atas Atribut Jasa Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta.

Sebagai suatu unit jasa maka kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan hal yang sangat penting, dengan menjaga kualitas pelayanan maka rumah sakit sehingga dapat membangun kepercayaan dan mempertahankan pasien yang telah menggunakan jasanya dalam bidang kesehatan.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara mengukur persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima dengan alat bantu kuesioner. Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan selama menggunakan jasa sehingga didapat hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang pada penelitian disini menggunakan dasar kajian dari buku “Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit” dimana pada bagian kepuasan pasien berfokus pada empat (4) dimensi kepuasan pelayanan. Ke-Empat bagian kepuasan itu adalah : Kepuasan Kenyamanan, Kepuasan Perilaku Melayani, Kepuasan Ketrampilan (Kecepatan & Ketepatan), Kepuasan Administratif (Biaya).

Untuk mengetahui tentang kenyataan yang mereka dapatkan dari kualitas pelayanan rumah sakit maka disebarkan kuesioner kepada seluruh pasien yang menjalani rawat inap pada ruang Marwah Atas selama bulan May-2006 di Rumah Sakit Islam Jakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei deskriptif, dengan menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan karakteristik populasi. Dalam penulisan ini digunakan alat analisa SPSS 12 for windows. Dari hasil