

# **ANALISIS KEPUASAN PASIEN PENYAKIT DALAM TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PORT MEDICAL CENTER TANJUNG PRIOK JAKARTA**

**Nur Rahmat, Sri Hermawati, SE., MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : kepuasan pasien penyakit dalam

Abstraksi :

Dengan semakin meningkatnya pertumbuhan jasa layanan kesehatan dan perkembangan informasi yang semakin mudah diakses, konsumen diberikan pilihan sesuai dengan keinginan dan kemampuan pasien sebagai pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien penyakit dalam ruang perawatan di Rumah Sakit Port Medical Center Tanjung Priok No. 10 Tanjung Priok Jakarta. Dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagai pelanggan yaitu Reliability, Responsiveness, Tangibility, Assurance, dan Empathy. Dengan menggunakan alat analisis metode Chi Square ( $\chi^2$ ) dimana didapat bahwa dari kelima dimensi tersebut bahwa nilai  $\chi^2$  Hitung sebesar 13,1 lebih besar dari  $\chi^2$  Tabel sebesar 9,48. Jadi keputusannya adalah tolak  $H_0$  terima  $H_a$ , sehingga kesimpulan yang diambil adalah pasien penyakit dalam puas terhadap pelayanan yang diberikan di ruang perawatan Rumah Sakit Port Medical Center Tanjung Priok Jakarta.