

PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN ANTARA RUMAH SAKIT PEMERINTAH DENGAN SWASTA

ARDHI WIJAYA

ABSTRAK

Masalah yang terjadi dalam 10 artikel yang dipilih sebagai sumber data dalam penelitian literature review ini adalah apakah ada perbedaan kepuasan pasien antara rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta. Menurut pendapat (Kotler dan Pohan (2007) Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Pada umumnya pasien mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan, kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta. Penelitian ini merupakan penelitian literatur review. Studi literatur ini diperoleh dari penelusuran artikel penelitian ilmiah dari rentang tahun 2011-2021 dengan menggunakan Google Scholar, Neliti, dan Portal Garuda. Terdapat 10 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan sesuai dengan pertanyaan penelitian. Berdasarkan keseluruhan artikel tersebut maka di dapatkan hasil bahwa pertama kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah diantaranya pasien sudah cukup puas dan cukup baik dari segi Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), maupun bukti fisik (*tangible*). Kedua kepuasan pasien di rumah sakit swasta juga sudah cukup puas dan pelayanan yang diberikan juga sangat baik dari lima dimensi tersebut. Ketiga identifikasi perbedaan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta tidak ada perbedaan yang cukup signifikan. Karena pasien sama-sama merasa puas jika harapan yang di inginkan bisa sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Rumah Sakit Negeri, Rumah Sakit Swasta

DIFFERENCES IN PATIENT SATISFACTION BETWEEN GOVERNMENT AND PRIVATE HOSPITAL

ARDHI WIJAYA

ABSTRACT

The problem that occurs in the 10 articles selected as data sources in this literature review study is whether there are differences in patient satisfaction between government hospitals and private hospitals. According to the opinion (Kotler and Pohan (2007) Patient satisfaction is one of the important indicators that must be considered in health services. In general, patients expect products in the form of goods or services consumed to be accepted and enjoyed by good or satisfactory service, patient satisfaction can form perceptions and then can position the company's products in the eyes of patients. The purpose of this study was to determine the difference between patient satisfaction in government hospitals and private hospitals. This study was a literature review study. This literature study was obtained from a search of scientific research articles from the year 2011-2021 by using Google Scholar, Neliti, and Garuda Portal. There are 10 articles that match the inclusion criteria and are in accordance with the research questions. Based on the whole article, the results show that firstly, patient satisfaction in government hospitals includes patients who quite satisfied and good enough in terms of reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (emphaty), and physical evidence (tangible). Both patient satisfaction in private hospitals are also quite satisfied and the services provided are also very good from these five dimensions. The third identification of differences in patient satisfaction in government hospitals and private hospitals there is no significant difference. Because patients are equally satisfied if the desired expectations can be in accordance with what is expected.

Keywords: Quality of service, State Hospital, Private Hospital