

## ABSTRAK

TAUFIK PASYA LITAAY, *Analisis kepuasan pelanggan terhadap Kualitas layanan Penumpang Sakit di SBU GARUDA SENTRA MEDIKA Jakarta* (dibimbing oleh Hilda Zainal,SKM., M.Kes)

Latar belakang penelitian ini adalah perubahan paradigma di SBU Garuda Sentra Medika dari operasional fokus ke customer fokus dan dari unit cost ke revenue center. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Sejauhmana Mutu Pelayanan Penanganan Penumpang Sakit di unit Kerja Travel Clinic SBU Garuda Sentra Medika memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sebagai pengguna jasa, terutama berkaitan dengan Standarisasi yang sudah baku serta penerapannya dilapangan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan untuk peningkatan terus (continual improvement) dalam hal Penanganan pe numpang sakit.

Survei dilakukan pada 35 pasien penumpang sakit sebagai populasi, dengan menilai 32 butir yang mewakili 5 dimensi SERVQUAL aspek pelayanan yaitu tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy, berupa kuesioner berskala Likert.

Data yang didapat diolah dengan metode nilai rata-rata, sehingga di dapat gambaran kinerja dari karyawan SBU Garuda Sentra Medika dan derajat kepentingan / harapan pasien penumpang sakit , untuk kemudian dapat diketahui kesenjangan yang terjadi. Nilai rata-rata tersebut dijabarkan ke dalam Importance and Performance matrix, sehingga dapat diketahui butir / dimensi SERVQUAL mana saja yang yang harus diprioritaskan untuk segera di tangani.

Masalah yang paling menonjol yang menyebabkan adanya kesenjangan ini dari segi dimensi pelayanan per butir pernyataan adalah dimensi *responsiveness* (59,26%), *tangible* (64,97%) *reliability* (66,88%) berada di kuadran A, yaitu tidak tersedianya pot pada saat dibutuhkan (*responsiveness*) Ketersediaan dan informatifnya leaflet yang masih kurang (*tangible*).kunjungan dokter penerbangan ke pasien yang masih kurang (*reliability*) sedangkan butir pernyataan tertinggi yaitu kebersihan sarana pendukung fisik/*tangible* (97,92%) berada di kuadran D. Keterbatasan dari peneliti dalam penelitian ini adalah karena keterbatasan waktu, biaya, tenaga, dimana penelitian hanya dilakukan di klinik Penanganan penumpang sakit Garuda Sentra medika dan peneliti membatasi pengendalian kualitas berdasarkan dimensi SERVQUAL yang dijabarkan ke dalam Importance and Performance matrix.

Upaya yang disarankan adalah penyediaan pot penumpang sakit pada saat penerbangan harus segera diadakan, Penambahan jumlah dan penempatan leaflet yang informatif di tempat-tempat yang mudah dan cepat terlihat oleh pelanggan lainnya. begitu juga dengan jumlah kunjungan dokter menemui pasien penumpang sakit sebelum diterbangkan ditingkatkan untuk lebih memuaskan pelanggan.

Pengendalian dan Peningkatan kualitas dengan menggunakan Total Quality Service (TQS) dan mengacu pada siklus PDCA (Plan-Do-Check-Action) perbaikan proses disarankan mencakup; kualitas pelayanan itu sendiri, kualitas setiap kegiatan, kualitas biaya, kualitas ketepatan waktu, kualitas keselamatan, moral dan semangat kerja setiap petugas penanganan penumpang sakit SBU Garuda Sentra Medika.

## ABSTRACT

TAUFIK PASYA LITAAY, Analysis of Customer Satisfaction for Service Quality of Sick Passangers Handling at SBU Garuda Sentra Medika Jakarta (sponsored by Hilda Zainal, SKM.M.Kes).

The Background of this research is change of paradigm from operational focus to Customer focus and from unit Cost to Revenue centre at SBU Garuda Sentra Medika. The objective of this research is to know how far is the quality of medical service for sick passangers at the Travel Clinic Unit of SBU Garuda Sentra Medika in fulfilling the demand and expectation of the Garuda passangers as the users of the medical service, the goal of this research is to improve customer satisfaction and standardization of sick passangers.

The survey is conducted to 35 sick passengers, by evaluating 32 question items representing 5 dimensions of SERVQUAL service aspects namely : tangibility, responsiveness, reliability, assurance and empathy by using Likert scale.

The data resulted from the questionnaire are analysed by average evaluation method so that the quality of SBU Garuda Sentra Medika officer's – service and the expectation level of sick passenger can be evaluated, and eventually the weakness of service quality performed can be indicated . Then average evaluations are plotted into Importance & Performance matrix in order to know which parts of the weaknesses of the medical service are primarily to be improved.

The obvious problems creating the improper medical service conditions are responsiveness (59,26%), tangibility (64,79%), reliability (66,88%) both are lower at A quadran, For example, when the pots needed for patient are not adequately available (responsiveness), medical information leaflets for public, especially passenger, are not well enough spread out (tangibility) and flight surgeon visits to check patients are not proper (reliability) the higher score is hygiene of physical attribute (97,92%) at D quadran.Limitation for this research because of time limit, cost, source,etc.on this research we use SERVQUAL dimension and plotted into Importance & Performance matrix.

To improve to the above obvious problems related to the medical treatment for patients are as follows : To Supply immediately the pots needed by patients during the flight.To spread and to stick readable medical information leaflets on easily reached places or boards by the passengers. Flight surgeon visits to sick passengers before take off must be stepped up in order to meet passenger's medical treatment expetation.

In the case of coping and stepping up the quality of medical service of SBU Garuda Sentra Medika, besides the above results of the research, there are included to be improved by Total Quality service (TQS) and implementation with P-D-C-A cycle for continual improvement into The quality of medical service itself, The suitable quality of price,The quality of process and activity, The quality of punctuality of flight time schedule, The quality of flight safety, moral and medical service performance officers.