

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TPPRI DI RUMAH SAKIT ISLAM
SULTAN AGUNG SEMARANG DITINJAU DARI ASPEK KERAMAHAN
PETUGAS, KECEPATAN PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN
FASILITAS**

LARAS WURIANDARI

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 422201201199@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Berdasarkan survei awal didapatkan bahwa di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang masih ada pasien BPJS TPPRI yang tidak puas. Dari 10 pasien BPJS yang di wawancara, 60% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan TPPRI dan 40% menyatakan puas. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui deskripsi pelayanan TPPRI di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ditinjau dari aspek keramahan petugas, kecepatan pelayanan dan ketersediaan fasilitas.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien TPPRI sepanjang triwulan 1 tahun 2015 dengan sampel yang diambil yaitu 94 sampel. Instrumen penelitian yang digunakan adalah menggunakan angket kepuasan yang diberikan kepada pasien. Pengumpulan data didapat dari data primer yang diperoleh dari hasil angket yang telah diisi oleh pasien TPPRI.

Dari hasil penelitian dari karakteristik pasien sebagian sebesar (26,59%) pasien yang berumur dari 46 – 55 tahun, sebagian besar responden perempuan (53,19%), pasien BPJS paling banyak (71,27), pekerjaan sebagian besar wiraswasta (53,19%), pendidikan terakhir terbanyak SD (42,55%), dari aspek keramahan (70%) pasien merasa puas dengan keramahan petugas TPPRI. Dari aspek kecepatan pelayanan (43%) merasa tidak puas dengan kecepatan pelayanan petugas TPPRI. Dari aspek ketersediaan fasilitas untuk ruang tunggu (50%) merasa tidak puas dengan fasilitas ruang tunggu di TPPRI sedangkan untuk fasilitas kamar (62%) merasa puas dengan ketersediaan fasilitas kamar untuk rawat inap.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil angket kepuasan pasien di RS untuk meningkatkan kepuasan pasien perlu dilakukannya pelatihan public relation untuk petugas TPPRI, penambahan kursi di ruang tunggu TPPRI, setiap bangsal melaporkan informasi tempat tidur kosong kepada petugas TPPRI sebelum dilaksanakannya pelayanan atau sebelum pergantian shift.

Kata Kunci : Kata Kunci : TPPRI, Kepuasan Pasien

**PATIENT SATISFACTION IN TPPRI HOSPITAL ISLAM SULTAN
AGUNG SEMARANG FROM THE ASPECT COURT OFFICERS, SPEED
OF SERVICE AND AVAILABILITY FACILITY.**

LARAS WURIANDARI

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 422201201199@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Based on the initial survey obtained that in RSI Sultan Agung Semarang BPJS patients are still disgruntled. Of the 10 BPJS patients interviews, 60% of patients unsatisfied and 40% were satisfied. The purpose of the research was to know the description of service at inpatient registration at RSI Sultan Agung Semarang in term of hospitality aspect, service speed, the availability of facilities.

The research that is used was a descriptive. The population on this research were the number of patient visits inpatient registration along trimester 1 years 2015 with samples taken 94 sample. Research instruments used were questioners given to patient. The collection of data obtained from primary data that have been filled by patients.

From the research of the characteristics, (26,59%) majority patients was of 46-55 years, the majority of respondents women (53,19%), mostly BPJS patients (71,27%), the majority work as entrepreneurs (53,19%), last education with the highest proportion of primary school (42,55%), from the aspect of hospitality (70%) patients are satisfied. From the aspect of service speed (43%) felt unsatisfied. From the aspect of the availability the facilities (50%) felt unsatisfied while for facilities rooms (62%) are satisfied.

So it can also be concluded that to improve patient satisfaction it need to training public relation for officers, the addition of a chair in the waiting room reported information about empty bed to officers before the turn of the shift.

Keyword : Keywords: Inpatient Registration, patient satisfaction