

**Perbedaan Kualitas Pelayanan Antara Pasien Dinas Dan Umum Di
Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di Detasemen Kesehatan
Pangkalan Lanumad Ahmad Yani Semarang**

LUTFATILA MASITOH

*Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

Email : 411201001177@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan kualitas pelayanan pada pasien dibagian pendaftaran rawat jalan di DENKESLAN adalah karyawan yang kurang peduli terhadap pasien yang berobat ke DENKESLAN, hal ini terlihat sebesar 70% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan di DENKESLAN. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan antara pasien dinas dan pasien umum dibagian pendaftaran DENKESLAN.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian analitik, dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel penelitian adalah 30 pasien dinas dan 30 pasien umum, yang diambil secara accidental sampling dengan kriteria inklusi pasien sudah melakukan pelayanan. Analisis yang digunakan adalah uji beda (uji t).

Hasil penelitian menunjukkan ada perbedaan antara empathy pasien dinas dengan pasien umum (p value $0,001 < 0,05$) dan ada perbedaan assurance pasien dinas dan pasien umum (p value $0,0001 < 0,05$).

Peningkatan kualitas pelayanan antara pasien dinas dan pasien umum, meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien yang difokuskan kepada petugas bagian pendaftaran dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pasien dinas dan pasien umum, meningkatkan kapabilitas dan komitmen petugas bagian pendaftaran dan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Empaty Pasien Dinas, Empathy Pasien Umum, Assurance Pasien Dinas, Assurance Pasien Umum dan Kepuasan Pasien.

**"Differences Of Patient Service Quality Between Private And Public
Service In Out Patient Repristration In The Detachment LANUMAD
AHMAD YANI Health Service Semarang"**

LUTFATILA MASITOH

*Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

Email : 411201001177@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Problems of quality services to patients in the outpatient section DENKESLAN registration was employees who are less concerned about the patients who went to DENKESLAN, proved by 70% of patients were dissatisfied with the service of outpatient DENKESLAN. The purpose of this study was to determine differences in quality of care between private patient and public patient services in DENKESLAN outpatient registration.

This study was analytical study with cross sectional approach. Number of sampling was 30 private patients and 30 public patients with general office pliers taken by accidental sampling with inclusion criteria after enrollment in the service section. Data has been analyze by different t test (t test).

Result showed no difference between the private patients and public patients (p value $0.0001 < 0.05$) and there was a difference between the patient assurance and common service (p value $0.0001 < 0.05$).

Suggested to improve the quality of care for patients is focused on the registration officers in an effort to improve the quality of patient care and patient services generally, improving the capability and commitment of the registration officers and improve trust and patient satisfaction

Keyword : private patients, public patients, registration, outpatients