

## REVIEW OF PATIENT SATISFACTION OF SERVICE POLYCLINIC IN BHAKTI WIRA TAMTAMA HOSPITAL SEMARANG 2015

VEPRILIA ANGGI PRATIWI\*), Arif Kurniadi\*\*)

\*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

\*\*\*) Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula 1 no 5 – 11 Semarang

Email : [vepriliaap@yahoo.com](mailto:vepriliaap@yahoo.com)

### ABSTRACT

**Background.** *Satisfaction is the level of perceived state of someone who is the result of comparing the performance or outcome of product or service that is perceived in relation to one's expectations. Based on the initial survey conducted during the internship found patients who complain of the clinic services very long. Researchers conducted interviews with 10 patients who obtained a yield of 7 patients were not satisfied and 3 patients were satisfied with the percentage of 70% of patients are not satisfied and 30% of patients are satisfied with the services the clinic in Bhakti Wira Tamtama Hospital Semarang. This study was conducted to determine the level of patient satisfaction with care clinic in Bhakti Wira Tamtama Hospital Semarang.*

**Method.** *This research is descriptive with cross sectional approach. The techniques of collecting data were observation and interview was giving question on patient. The variables used were Leisure facilities and infrastructure, Patient relationship with officials (TPPRJ officers, nurses, doctors) hospitals, technical competence personnel (doctors and nurses), Cost, and patient satisfaction.*

**Result.** *Based on the results of a study of patient satisfaction seen from the aspect of patient comfort of the facilities and infrastructure as much as 20% disagree. Aspects of the patient relationship with officials (TPPRJ officers, nurses, doctors) hospitals are not satisfied with the doctor's services as much as 18%. Aspects of technical competence of personnel (nurses and doctors) as much as 15% of doctors do not ask the permission of the patient in taking action. The cost aspect is less affordable by the patient so that as much as 13% of respondents disagree with the price set by the hospital. While the aspects of patient satisfaction as much as 26% of respondents are not satisfied with the service at the outpatient registration (TPPRJ).*

**Conclusion.** *To improve patient satisfaction need to be cooperation between hospital personnel Bhakti Wira Tamtama that patients were satisfied with the service to match the desired expectations.*

**Keywords:** *Satisfaction, Polyclinic, service*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi pasien. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memberikan upaya penyembuhan, peningkatan kesehatan, dan semua pelayanan yang diberikan dibidang kesehatan, sehingga akan terwujud suatu derajat kesehatan yang optimal. Rumah sakit adalah bagian integral dari keseluruhan system pelayanan kesehatan, dimana salah satunya adalah sistem rekam medis. Pelayanan system rekam medis merupakan dasar terciptanya sistem informasi kesehatan. hal ini diatur melalui surat keputusan Menteri kesehatan no.269/MENKES,PER/III/2008 tentang rekam medis <sup>[1]</sup>.

Dalam Permenkes tahun 1989 disebutkan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan Dalam Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pelayanan Medik No. 78 tahun 1981 tentang

penyelenggaraan Rekam Medis di rumah sakit bahwa Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas, anamnesis, pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang diberikan kepada seorang pasien selama dirawat di rumah sakit yang dilakukan di unit-unit rawat jalan termasuk unit gawat darurat dan unit rawat inap <sup>[1]</sup>.

TPPRJ adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok menerima pasien yang berobat di rawat jalan dan mencatat pendaftaran pasien (registrasi). Menyediakan formulir-formulir rekam medis dalam folder DRM, memberi informasi tentang pelayanan-pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan <sup>[2]</sup>.

Dokter dan Dokter Gigi dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 2025/MENKES/PER/X/2011 adalah lulusan pendidikan kedokteran atau kedokteran gigi baik dalam maupun luar negeri yang diakui oleh Pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang undangan. Dokter dengan kewenangan tambahan adalah dokter dan dokter gigi dengan kewenangan klinis tambahan yang diperoleh

melalui pendidikan dan pelatihan yang diakui organisasi profesi untuk melakukan praktik kedokteran tertentu secara mandiri<sup>[3]</sup>.

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan yang dimaksud adalah pasien, keluarga pasien dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan dokter.

Klinik yang berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 028/Menkes/Per/I/2011 adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dan spesialistik yang diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis<sup>[4]</sup>.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 269/Menkes/per/III/2008 Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien<sup>[1]</sup>.

Dari hasil survey awal yang dilakukan pada saat magang didapati pasien yang komplain terhadap pelayanan poliklinik yang sangat lama. Peneliti melakukan wawancara dengan 10 pasien yang didapat hasil 7 pasien merasa tidak puas dan 3 pasien merasa puas dengan prosentase 70% pasien tidak puas dan 30% pasien puas dengan pelayanan poliklinik di RS Bhakti Wira Tamtama Semarang.

Dampak yang ditimbulkan jika pasien merasa tidak puas yaitu pasien dapat mengeluarkan keterangan yang negatif ke masyarakat luas agar tidak berobat di rumah sakit lagi dengan alasan tidak puas dengan pelayanan di rumah sakit, masyarakat tidak percaya lagi dengan pelayanan yang diberikan dokter di rumah sakit, pihak asuransi tidak akan bekerja sama lagi dengan rumah sakit, dan rumah sakit mendapat kerugian.

Dengan melihat permasalahan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Tinjauan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Poliklinik di RS Bhakti Wira Tamtama Semarang tahun 2015”**

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu menjelaskan tentang penelitian yang dilakukan dengan keadaan sebenarnya.

Metode yang digunakan adalah wawancara dengan membagikan kuisisioner kepada pasien atau keluarga pasien, dengan pendekatan cross sectional yang variabel penelitian dilakukan secara langsung. Pengumpulan data dilakukan secara observasi dan melakukan wawancara langsung dengan bantuan kuisisioner yang dibagikan ke pasien. Analisis data dilakukan secara deskriptif dalam bentuk distribusi frekuensi.

## HASIL

### 1. Karakteristik responden

Tabel 4.2  
Hasil prosentase wawancara terhadap karakteristik responden

No	Pernyataan	Hasil	Prosentase	Jumlah	Jumlah Prosentase	
1	Jenis kelamin	Laki-Laki	46	46%	100	100%
		Perempuan	54	54%		
		Belum sekolah	10	10%		
2	Pendidikan terakhir	Tk	5	5%	100	100%
		SD	32	32%		
		SMP	28	28%		
		SMA	15	15%		
		D3/S1/S2/dll	10	10%		
		0-5 th	10	10%		
		5-11 th	5	5%		
3	Umur	12-16 th	7	7%	100	100%
		17-25 th	15	15%		
		26-35 th	12	12%		
		36-45 th	14	14%		
		46-55 th	11	11%		
		56-65 th	14	14%		
		65 th keatas	12	12%		

Berdasarkan tabel 4.2 pada aspek umur yang digunakan yaitu menurut Depkes (2009) dan pada kategori balita yang di wawancara adalah ibu dari balita tersebut namun menggunakan data (no rm) anaknya

2. Aspek Kenyamanan Pasien terhadap sarana dan prasarana

Tabel 4.3  
Hasil Prosentase wawancara terhadap aspek kenyamanan sarana dan prasarana

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	%
		Prosentase	Prosentase	Prosentase	Prosentase	
1.	Apakah menurut anda lokasi Rumah Sakit sudah strategis	5%	63%	30%	2%	100%
2.	Apakah menurut anda lingkungan Rumah Sakit sudah menjamin kebersihannya	12%	57%	31%	-	100%
3.	Apakah menurut anda ruang tunggu poliklinik sudah memadai	11%	67%	22%	-	100%
4.	Apakah menurut anda ruang poliklinik (ruang dokter) sudah nyaman dan bersih	13%	64%	20%	3%	100%
5.	Apakah menurut anda peralatan dalam ruangan pemeriksaan sudah mendukung untuk melakukan pelayanan terhadap pasien	12%	76%	12%	-	100%
6.	Menurut anda apakah fasilitas ruang tunggu dan televisi sebagai hiburannya yang disediakan sudah membuat anda nyaman	13%	46%	21%	20%	100%

Berdasarkan tabel diatas dari 6 pertanyaan mengenai aspek kenyamanan pasien terhadap sarana dan prasarana yang dilakukan kepada responden dengan kategori tidak setuju mempunyai prosentase 20% pada pertanyaan fasilitas ruang tunggu dan televisi sebagai hiburan yang disediakan sudah membuat nyaman.

Keterangan : SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
KS : Kurang Setuju  
TS : Tidak Setuju

3. Aspek Hubungan pasien dengan petugas (petugas TPRJ, perawat, dokter) rumah sakit

Tabel 4.4  
Hasil Prosentase wawancara terhadap aspek hubungan pasien dengan petugas (petugas TPRJ, perawat, dokter) rumah sakit

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	%
		Prose ntase	Prose ntase	Prose ntase	Prose ntase	
1.	Apakah menurut anda petugas TPRJ sudah melakukan pendaftaran dalam rumah sakit	7%	64%	20%	9%	100%
2.	Apakah menurut anda petugas TPRJ sudah menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun) dalam pelayanan	8%	68%	24%	-	100%
3.	Apakah menurut anda petugas TPRJ saat melakukan pelayanan sudah memberikan informasi secara lengkap dan jelas	5%	57%	38%	-	100%
4.	Apakah menurut anda perawat sudah memberikan pelayanan yang baik	6%	58%	36%	-	100%
5.	Apakah menurut anda perawat sudah melakukan pemeriksaan awal ( tensi dan berat badan pasien ) dengan baik	6%	47%	40%	7%	100%
6.	Apakah menurut anda perawat memberikan pelayanan yang nyaman untuk anda saat menemani dokter melakukan pelayanan	15%	44%	35%	6%	100%
7.	Apakah menurut anda dokter memberikan penjelasan mengenai penyakit anda secara jelas dan detail	5%	37%	50%	8%	100%
8.	Apakah menurut anda dokter sudah merespon keluhan anda dengan baik	31%	46%	11%	12%	100%
9.	Apakah menurut anda dokter selalu menyapa anda saat pelayanan	5%	17%	70%	8%	100%
10.	Apakah menurut anda dokter sudah memberi solusi yang bijak terhadap penyakit anda	20%	35%	35%	10%	100%
11.	Apakah menurut anda dokter sudah cekatan dalam menangani anda	8%	27%	58%	7%	100%
12.	Apakah menurut anda pelayanan dokter terhadap anda sudah memuaskan	7%	24%	51%	18%	100%

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

Berdasarkan tabel diatas dari 12 pertanyaan mengenai aspek hubungan pasien dengan petugas (dokter, perawat, petugas TPRJ) rumah sakit yang dilakukan kepada responden dengan kategori tidak setuju mempunyai prosentase 18% pada pertanyaan pelayanan dokter terhadap pasien sudah memuaskan.

4. Aspek kompetensi teknis petugas ( dokter dan perawat )

Tabel 4.5  
Hasil Prosentase wawancara terhadap aspek kompetensi teknis petugas ( dokter dan perawat )

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	%
		Prosentase	Prosentase	Prosentase	Prosentase	
1.	Menurut anda apakah dokter selalu meminta izin ke anda untuk melakukan tindakan terhadap penyakit anda	18%	37%	30%	15%	100%
2.	Menurut anda apakah dokter sangat berpengalaman dalam menangani anda dalam melakukan tindakan	38%	43%	12%	7%	100%
3.	Menurut anda apakah gelar yang dimiliki dokter dapat memberi kepercayaan pada anda untuk melakukan pelayanan	65%	28%	7%	-	100%
4.	Menurut anda apakah dokter yang melayani atau menangani anda sudah dikenal oleh banyak orang atau masyarakat	58%	21%	17%	4%	100%
5.	Apakah menurut anda perawat selalu meminta izin kepada anda saat akan melakukan tensi	28%	43%	16%	13%	100%
6.	Apakah menurut anda perawat sudah memiliki pengalaman dalam melakukan pelayanan sudah membuat anda nyaman	37%	41%	20%	2%	100%
7.	Apakah menurut anda gelar yang dimiliki perawat sudah memberi kepercayaan anda dalam melakukan pelayanan	26%	37%	30%	7%	100%

Keterangan : SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

Berdasarkan tabel diatas dari 7 pertanyaan mengenai aspek kompetensi teknis petugas (dokter dan perawat) yang dilakukan kepada responden dengan kategori tidak setuju mempunyai prosentase 15% pada pertanyaan dokter meminta izin kepada pasien sebelum melakukan tindakan.

## 5. Aspek biaya

**Tabel 4.6**  
Hasil Prosentase wawancara terhadap aspek biaya

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	%
		Prosentase	Prosentase	Prosentase	Prosentase	
1.	Menurut anda apakah tarif pelayanan yang ada di rumah sakit mahal	5%	36%	59%	-	100%
2.	Menurut anda apakah tarif pelayanan sebanding dengan pelayanan yang dilakukan dokter	43%	39%	18%	-	100%
3.	Menurut anda apakah harga yang ditetapkan oleh rumah sakit dapat dijangkau semua lapisan masyarakat	27%	23%	37%	13%	100%
4.	Menurut anda saat ini ada kebijakan yang dikeluarkan oleh rumah sakit untuk memperingan biaya pelayanan	53%	38%	9%	-	100%

Keterangan : SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

Berdasarkan tabel diatas dari 4 pertanyaan mengenai aspek biaya yang dilakukan kepada responden dengan kategori tidak setuju mempunyai prosentase 13% pada pertanyaan harga yang ditetapkan oleh rumah sakit dapat dijangkau oleh masyarakat.

## 6. Aspek Kepuasan Pasien

**Tabel 4.7**  
Hasil Prosentase wawancara terhadap aspek kepuasan pasien

No	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	%
		Prosentase	Prosentase	Prosentase	Prosentase	
1.	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan petugas pendaftaran di TPPRJ rumah sakit	13%	38%	23%	26%	100%
2.	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan perawat di poliklinik	18%	43%	39%	-	100%
3.	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan dokter di poliklinik	14%	30%	42%	14%	100%

Keterangan : SP : Sangat Puas

P : Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

Berdasarkan tabel diatas dari 3 pertanyaan mengenai aspek kepuasan pasien yang dilakukan kepada responden dengan kategori tidak setuju mempunyai prosentase 26% pada pertanyaan kepuasan pelayanan petugas TPPRJ rumah sakit.

## PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan peneliti didapat data dari pernyataan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan umur yaitu sebagai berikut:

#### a. Jenis Kelamin

- 1) Laki – Laki : 46 % pasien
- 2) Perempuan : 54 % pasien

#### b. Tingkat Pendidikan

- 1) Belum Sekolah: 10% pasien
- 2) Tk :5% pasien
- 3) SD :32% pasien
- 4) SMP :28% pasien
- 5) SMA :15 % pasien
- 6) D3/S1/S2/dll :10% pasien

#### c. Umur

- 1) Masa Balita yaitu 0–5 tahun : 10 % pasien
- 2) Masa Kanak–Kanak yaitu 5 – 11 tahun : 5 % pasien
- 3) Masa Remaja Awal yaitu 12–16 tahun: 7 % pasien
- 4) Masa Remaja Akhir yaitu 17–25 tahun: 15% pasien
- 5) Masa Dewasa Awal yaitu 26–35 tahun: 12% pasien
- 6) Masa Dewasa Akhir yaitu 36–45 tahun: 14% pasien

7) Masa Lansia Awal yaitu 46–55 tahun: 11% pasien

8) Masa Lansia Akhir yaitu 56–65 tahun: 14% pasien

9) Masa Manula yaitu usia 65 tahun keatas:12% pasien

### 2. Aspek Kenyamanan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai aspek kenyamanan pasien terhadap sarana dan prasarana yang dilakukan kepada responden dengan kategori tidak setuju pada pertanyaan fasilitas ruang tunggu dan televisi sebagai hiburan yang disediakan sudah membuat nyaman mempunyai prosentase 20%.

Menurut teori Kenyamanan merupakan hasil dari interaksi individu dengan lingkungan secara keseluruhan, baik fisik maupun psikis, yang dinamis dan merupakan pernyataan yang diberikan individu terkait dengan individu berada. Kenyamanan mengandung tiga intensitas kebutuhan kenyamanan yaitu, bebas dari ketidaknyamanan (relief), merasa tenang dan kepuasan (ease) dan mampu bangkit dari sakit atau masalah

yang dihadapi (transcendence)

[13]

3. Aspek hubungan pasien dengan petugas (petugas TPPRJ,Perawat,Dokter) Rumah Sakit

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai aspek hubungan pasien dengan petugas (dokter, perawat, petugas TPPRJ) rumah sakit yang dilakukan kepada responden dengan kategori tidak setuju pada pertanyaan pelayanan dokter terhadap pasien sudah memuaskan mempunyai prosentase 18%.

Menurut teori Kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan dan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Karena hasil pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan, perangkat yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien itu harus handal dan dapat dipercaya<sup>[14]</sup>.

4. Aspek Kompetensi Teknis Petugas (perawat dan dokter)

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai aspek kompetensi teknis petugas (dokter dan perawat) yang dilakukan kepada responden dengan kategori tidak setuju mempunyai prosentase 15% pada pertanyaan dokter meminta izin kepada pasien sebelum melakukan tindakan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Persetujuan tindakan kedokteran adalah persetujuan yang diberikan oleh pasien atau keluarga terdekat setelah mendapat penjelasan secara lengkap mengenai tindakan kedokteran atau kedokteran gigi yang akan dilakukan terhadap pasien. Semua tindakan kedokteran yang akan dilakukan terhadap pasien harus mendapat persetujuan<sup>[15]</sup>.

5. Aspek Biaya

Berdasarkan pengamatan mengenai aspek biaya yang dilakukan kepada responden dengan kategori tidak setuju pada pertanyaan harga yang

ditetapkan oleh rumah sakit dapat dijangkau oleh masyarakat mempunyai prosentase 13%.

Menurut teori Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi, yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu .

#### 6. Aspek Kepuasan

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai aspek kepuasan pasien yang dilakukan kepada responden dengan kategori tidak setuju mempunyai prosentase 26% pada pertanyaan kepuasan pelayanan petugas TPRJ rumah sakit.

Menurut teori Penilaian kepuasan pasien sebagai bagian dari mutu pelayanan yang merupakan bagian dari, karena upaya pelayanan haruslah dapat memberikan kepuasan, tidak semata mata kesembuhan belaka. Prioritas peningkatan pelayanan dalam dana yang terbatas, peningkatan pelayanan harus selektif dan sesuai dengan kebutuhan pasien <sup>[11]</sup>.

## SIMPULAN DAN SARAN

Bedasarkan penelitian yang dilakukan didapat kesimpulan sebagai berikut :

### 1. Karakteristik pasien

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan peneliti didapat data dari pernyataan jenis kelamin , tingkat pendidikan dan umur menurut Depkes (2009 ) yaitu sebagai berikut :

#### a. Jenis Kelamin

- 1) Laki–Laki : 46% pasien
- 2) Perempuan : 54% pasien

#### b. Tingkat Pendidikan

- 1) Belum Sekolah : 10 % pasien
- 2) Tk : 5 % pasien
- 3) SD : 32 % pasien
- 4) SMP : 28 % pasien
- 5) SMA : 15 % pasien
- 6) D3/S1/S2/dll : 10 % pasien

#### c. Umur

- 1) Masa Balita yaitu 0–5 tahun : 10 % pasien
- 2) Masa Kanak – Kanak yaitu 5 – 11 tahun : 5 % pasien

- 3) Masa Remaja Awal  
yaitu 12–16 tahun :  
7 % pasien
- 4) Masa Remaja Akhir  
yaitu 17–25 tahun :  
15 % pasien
- 5) Masa Dewasa Awal  
yaitu 26–35 tahun :  
12 % pasien
- 6) Masa Dewasa Akhir  
yaitu 36–45 tahun :  
14 % pasien
- 7) Masa Lansia Awal  
yaitu 46–55 tahun :  
11 % pasien
- 8) Masa Lansia Akhir  
yaitu 56–65 tahun :  
14 % pasien
- 9) Masa Manula yaitu  
usia 65 tahun keatas  
: 12 % pasien

## 2. Kenyamanan sarana dan prasarana

Berdasarkan pengamatan mengenai aspek kenyamanan pasien terhadap sarana dan prasarana dengan kategori tidak setuju mempunyai prosentase tertinggi yaitu 20% dan yang terendah yaitu 2%.

## 3. Aspek hubungan pasien dengan petugas (petugas TPPRJ, Perawat, Dokter) rumah sakit

Berdasarkan pengamatan mengenai aspek hubungan pasien dengan petugas (dokter, perawat, petugas TPPRJ) rumah sakit dengan kategori tidak setuju mempunyai prosentase tertinggi yaitu 18% dan terendah yaitu 6%.

## 4. Aspek kompetensi teknis petugas (perawat dan dokter)

Berdasarkan pengamatan mengenai aspek kompetensi teknis petugas (dokter dan perawat) dengan kategori tidak setuju mempunyai prosentase tertinggi yaitu 15% dan terendah yaitu 2% .

## 5. Aspek biaya

Berdasarkan pengamatan mengenai aspek biaya dengan kategori tidak setuju mempunyai prosentase tertinggi yaitu 13% .

## 6. Aspek kepuasan

Berdasarkan pengamatan mengenai aspek kepuasan pasien dengan kategori tidak setuju mempunyai

prosentase tertinggi yaitu 26% dan terendah yaitu 14%.

## B. Saran

1. Untuk meningkatkan kepuasan pasien perlu dilakukan kerjasama antar petugas rumah sakit Bhakti Wira Tamtama agar pasien merasa puas dengan pelayanan sehingga sesuai dengan harapan yang diinginkan.
2. Petugas TPRJ lebih ramah dan informatif lagi ke pasien agar pasien merasa senang saat melakukan pendaftaran
3. Dokter lebih ramah terhadap pasien agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. Perawat dapat meningkatkan mutu kerja agar pasien merasa senang saat diberikan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan no 269 / Menkes / Per / III / 2008
2. Hetty Ismaniar, Manajemen Unit Kerja : Untuk Perekam Medis dan Informatika

Kesehatan Masyarakat Keperawatan dan Kebidanan, Yogyakarta, 2015

3. Peraturan Menteri Kesehatan RI no 2025 / Menkes / Per / X / 2011
4. Peraturan Menteri Kesehatan RI no 028 / Menkes / Per / I / 2011
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI no 340 / Menkes / Per / III / 2010
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI no 1045 / Menkes / Per / XI / 2006
7. Adisasmito.Wiku, , Sistem Manajemen Lingkungan Rumah sakit, Jakarta, 2007
8. A.F. Al-Assaf, Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional, Buku Kedokteran, Jakarta, 2003
9. Djoko Wijono,M.S , Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Airlangga University Press, Surabaya, 1999
10. M. Fais Satrianegara – Sitti Saleha, Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan, Salemba Medika, Jakarta, 2009

11. Boy S. Sabarguna , Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit, Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY, Yogyakarta, 2004
12. Notoatmodjo, Soekidjo, Ilmu Kesehatan Masyarakat (prinsip-prinsip Dasar), Jakarta : Renika, 2003
13. Cakra Dewangga, Rio , Kajian Fasilitas Perpustakaan dan Kenyamanan Pemustaka: Studi Deskriptif Fasilitas Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal , Dipublikasikan , 2015
14. Imbalo S. Pohan , Jaminan Mutu Layanan , Buku Kedokteran EGC , Jakarta , 2004
15. Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 290/ Menkes / Per / III / 2008
16. George R.T, Perinsip – Perinsip Menejemen, Jakarta : Bumi Aksara, 2000