

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poliklinik RS Bhakti Wira Tamtama Semarang Tahun 2015

VEPRILIA ANGGI PRATIWI

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

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

Email : 422201201205@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Fakultas Kesehatan
Universitas Dian Nuswantoro
Semarang
2015

ABSTRAK

VEPRILIA ANGGI PRATIWI

TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK RS BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG TAHUN 2015

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk atau jasa yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang . Berdasarkan 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. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poliklinik di RS Bhakti wira Tamtama Semarang tahun 2015.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan melakukan wawancara secara langsung pada pasien. Variabel yang digunakan yaitu Kenyamanan sarana dan prasarana, Hubungan pasien dengan petugas (petugas TPRR, perawat, dokter) rumah sakit , Kompetensi teknis petugas (dokter dan perawat) , Biaya , dan Kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan pasien dilihat dari aspek kenyamanan pasien terhadap sarana dan prasarana sebanyak 20% tidak setuju. Aspek hubungan pasien dengan petugas (petugas TPRR, perawat, dokter) rumah sakit merasa tidak puas dengan pelayanan dokter sebanyak 18%. Aspek kompetensi teknis petugas (perawat dan dokter) sebanyak 15% dokter tidak meminta izin terhadap pasien dalam melakukan tindakan. Aspek biaya dirasa kurang terjangkau oleh pasien sehingga sebanyak 13% responden tidak setuju dengan harga yang ditetapkan pihak rumah sakit. Sedangkan pada aspek kepuasan pasien sebanyak 26% responden tidak puas dengan pelayanan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan (TPRR).

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 di inginkan.

Kata Kunci : Kepuasan, Poliklinik, Pelayanan

**REVIEW OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS SERVICES AT THE
POLYCLINICS IN BHAKTI WIRA TAMTAMA HOSPITAL IN
SEMARANG IN 2015**

VEPRILIA ANGGI PRATIWI

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

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

Email : 422201201205@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Study Program DIII of Medical Records and Health Information
health faculty of Dian Nuswantoro University
Semarang
2015

ABSTRACT

VEPRILIA ANGGI PRATIWI

REVIEW OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS SERVICES AT THE POLYCLINICS IN BHAKTI WIRA
TAMTAMA HOSPITAL IN SEMARANG IN 2015

Satisfaction is the level of perceived state as the result of comparing the performance or outcome of product or services that is perceived in relation to one's expectations. Based on the initial survey conducted during the internship, it is found that patients complain of the long clinic services. Researchers conducted interviews with 10 patients, the result is that 7 patients were not satisfied and 3 patients were satisfied so 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.

This type of 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.

Based on the results of a study of patient satisfaction seen from the aspect of patient comfort of the facilities and infrastructure is 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 out patient registration (TPPRJ).

It is suggested that to improve patient satisfaction it is important for hospital personnel of Bhakti Wira Tamtama cooperate well so that patients were satisfied with the services and match with the desired expectations.

Keyword : Satisfaction, Polyclinic, Service

