

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN TPPRJ DI RS BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG TAHUN 2015

Eni Sutini

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

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

Email : 422201201226@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

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

2015

ABSTRAK

ENI SUTINI

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN TPPRJ di RS BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG TAHUN 2015

Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan peneliti, angka kunjungan pasien rawat jalan di RS Bhakti Wira Tamtama Semarang rata-rata 350 pasien/ hari yang naik dari tahun sebelumnya, trend kenaikan pasien yang meningkat dari tahun sebelumnya menyebabkan pasien harus mengantri untuk mendaftar, hal ini tentunya memunculkan persepsi dari pasien tentang lamanya pelayanan atau waktu mendaftar dan juga sarana / loket pendaftaran dan ruang tunggu yang dirasa masih kurang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan TPPRJ RS Bhakti Wira Tamtama Semarang.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian adalah 50 pasien yang dipilih secara Quota sample. Cara pengumpulan data dengan menggunakan wawancara.

Berdasarkan hasil pengamatan selama penelitian di dapatkan responden 20-29 tahun (24%) ,berjenis kelamin perempuan (52%), berpendidikan SMA (28%), dan mempunyai pekerjaan PNS/TNI/POLRI (34%). Hasil perhitungan IKM setelah dikonversikan 76,5735 sehingga mutu pelayanan termasuk B, kinerja unit pelayan Baik.

Indeks kepuasan Masyarakat dapat menjadi tolak ukur RS untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatannya. Sebaiknya dilakukan secara rutin untuk RS untuk mengetahui kualitas pelayanan.

Kata kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Rawat Jalan

Kepustakaan : 15 (2000-2010)

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Rawat Jalan

**PATIENT SATISFACTION OF SERVICE TPPERJ in SEMARANG
ENLISTED RS Bhakti WIRA TAMTAMA SEMARANG 2015**

Eni Sutini

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

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

Email : 422201201226@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

D-III Program Study of Medical Records and Health Information
Medical Faculty of the University of Dian Nuswantoro Semarang
2015

ABSTRACT

ENI SUTINI

**PATIENTS' SATISFACTION TOWARD SERVICE AT THE OUT-PATIENT REGISTRATION UNIT
(TPPRJ) AT THE Bhakti WIRA TAMTAMA HOSPITAL IN SEMARANG IN 2015**

Based on the initial survey, number of outpatient visits at the Bhakti Wira Tamtama hospital in Semarang was 350 patients per day. The number of visit is increasing from the previous year. The increasing number of patient from the previous year causes the patient waiting in line to register. It certainly gave rise to the patient perception about the length of services or when registering and more there is lack of registration booth and waiting area. The objectives of this research is to describe the level of people's satisfaction with the quality of public services performed by the TPPERJ service unit at Bhakti Wira Tamtama in Semarang .

The type of this research is descriptive quantitative with cross sectional approach. The sample was 50 patients which were selected by quota sampling . The data collected by using the interview .

Based on observations during the study, it can be found out that respondents of 20-29 years (24 %) , female (52 %) , high school educated (28 %) , and had a job as civil servant (PNS) / Army (TNI / police) (34 %) . The result of the IKM calculation after it was converted is 76.5735 so it can be concluded that the quality of services is graded B which means that the performance of service unit is good.

Public satisfaction index can be used by the hospital to determine the quality of health services . It is suggested that it should be conducted regularly by the hospital to find out the quality of services.

Keywords : Community Satisfaction Index , Outpatient Services

Literature : 15 (2000-2010)

Keyword : Community Satisfaction Index , Outpatient Services