

FAKTOR - FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU PELAYANAN DI TPPERJ RSUD RA KARTINI JEPARA TAHUN 2013

KIKI RINIYASTUTI

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

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

Email : 411201101357@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor antara lain perilaku petugas, mutu informasi yang diterima, waktu tunggu, dan fasilitas umum yang tersedia. Berdasarkan hasil survei awal terhadap 10 pasien di Rumah Sakit Umum Daerah RA Kartini Jepara diperoleh gambaran bahwa kepuasan pasien masih rendah, 20% disebabkan kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman, 13% disebabkan oleh petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien, 17% disebabkan oleh kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan informasi yang diberikan kepada pasien, 50% disebabkan oleh lamanya antrian di loket pendaftaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di TPPERJ RSUD RA. Kartini Jepara.

Jenis penelitian ini adalah explanatory research dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel adalah 75 pasien rawat jalan yang diambil secara Accidental Sampling. Instrument pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner melalui angket. Data yang diperoleh diolah dan dianalisis dengan menggunakan uji Rank Spearman.

Hasil uji Rank Spearman dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah ada hubungan antara kepuasan pasien dengan perilaku petugas (p value = 0,001), mutu informasi yang diterima (p value = 0,001), fasilitas umum yang tersedia (p value = 0,001) dan tidak ada hubungan antara waktu antrian (p value = 0,060).

Sebagai tindak lanjut, maka disarankan bagi RSUD RA. Kartini Jepara untuk melakukan pelatihan excellence service kepada petugas supaya petugas mengetahui bagaimana cara memberikan pelayanan yang prima, memberikan informasi yang baik kepada pasien. Membuat nomor antrian manual dan menambah fasilitas di ruang tunggu pendaftaran supaya pasien tidak jenuh saat mengantri.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, perilaku petugas, mutu informasi, waktu tunggu, fasilitas umum

**FACTORS RELATED TO CUSTOMER SATISFACTION PATIENTS IN
THE REGISTRATION OUT PATIENT HOSPITAL RA KARTINI JEPARA
2013**

KIKI RINIYASTUTI

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

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

Email : 411201101357@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Patients satisfaction is influenced by on the officer, quality information received, waiting periods and public facilities are available. Based on the survey result early to 10 patients in the Regional General Hospital RA Kartini Jepara, an image that satisfaction patient is 20 percent waiting room respondents said that a less comfortable, 13% said that the officials less environmentally friendly in serving patients, 17% said that a lack of capacity officers in providing services and information that will be given to patients and 50% said that time queue in ticket registration. This research aims to know these factors related to customer satisfaction patients in hospital TPPRJ RA.Kartini Jepara.

This research is explanatory research with the approach cross women. Amount of sample is 75 hospitalized patients way that taken by Without Forcible Entry Sampling. File Collection will be done through inquiry. File that by being processed and analyzed by using Spearman Rank test.

Spearman Rank tes tresult with significance level 0.05 is: there is a relationship between on officer (p value = 0.001), quality information received by (p value = 0.001), public facilities available (p value = 0.001) with satisfaction patients and there is no connection between the time queue (p value = 0.060) with satisfaction patients.

Training excellence service to the police registration is expected to improve the quality services to patients, making queue number and additional facility in the waiting room is expected to customer satisfaction patients in the registration outpatient.

Keyword : Patients Satisfaction, Staff behavior, quality of information, queuing time, public facilities