

## **Tinjauan antara Kualitas Pelayanan TPPRI dengan tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS St. Elisabeth Semarang**

**HARIYANI**

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

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

*Email : hariyani*

### **ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan indikator untuk mengukur keberhasilan dalam pelayanan rumah sakit yang bermanfaat memberikan feed back bagi pihak manajemen. Proses TPPRI pada saat awal pasien masuk rawat inap yang memberikan kesan pertama mutu pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien yang dirasa masih kurang cepat, cara pelayanan TPPRI yang tidak sesuai dengan yang seharusnya dan lama waktu pelayanan. Rumah sakit dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik agar dapat bertahan dan bersaing. Mutu pelayanan dapat dilihat dari 5 dimensi yang dinilai pasien yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Mutu juga dapat dilihat dari kepatuhan terhadap protap dan waktu pelayanan. Penelitian ini dilakukan pada TPPRI RS St. Elisabeth Semarang dengan tujuan penelitian untuk mendeskripsikan tinjauan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang.

Jenis penelitian ini adalah analisa data deskriptif. Yang menggambarkan data dengan observasi terhadap kepatuhan petugas dan mengukur waktu dari setiap pasien yang dilayani oleh setiap petugas di TPPRI. Serta menggunakan kuesioner untuk mendapatkan persepsi pasien dari aspek kepuasan dan dimensi mutu pelayanan dengan skala likert. Besar sampel dari pasien yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 97 pasien.

Hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan pasien di RS St. Elisabeth Semarang tinggi yaitu 81,4% puas dan 18,6% yang menyatakan belum sepenuhnya puas. Dilihat dari 5 aspek mutu pelayanan yang masih perlu ditingkatkan adalah aspek kehandalan. Tentang kepatuhan terhadap protap, petugas TPPRI sudah sebagian besar melaksanakan, namun tetap harus ditingkatkan lagi. Kemudian terkait dengan waktu pelayanan, 97% sudah terlayani dengan baik dan 3% waktunya masih panjang dikarenakan pasien belum pesan tempat dan agak rewel.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kepuasan pasien di TPPRI RS St Elisabeth Semarang termasuk baik, persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dari 5 aspek yang diteliti sebagian besar memuaskan dan yang kurang memuaskan dari aspek kehandalan maka perlu ditingkatkan dalam memberikan informasi yang akurat dan sebagian besar petugas TPPRI sudah mematuhi protap yang telah ditetapkan dalam melayani pasien rawat inap, walaupun ada beberapa item yang belum dipatuhi oleh petugas. Waktu pelayanan sebagian besar pasien sudah terlayani kurang dari 10 menit dan sedikit pasien yang terlayani lebih dari 10 menit di karenakan pasien agak rewel. Dari hasil penelitian yang telah ditemukan, maka saran yang penulis ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak RS St Elisabeth Semarang adalah meminimalkan ketidakpuasan pasien rawat inap dengan melihat dari 5 aspek mutu pelayanan, dan meningkatkan kepatuhan terhadap protap dan tepat waktu dalam pelayanan.

Kata Kunci : mutu pelayanan, kepatuhan, waktu, TPPRI



**REVIEW OF THE QUALITY OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH  
TPPRI INPATIENT St. ELISABETH SEMARANG HOSPITAL  
HARIYANI**

**HARIYANI**

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

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

*Email : hariyani*

**ABSTRACT**

Patient satisfaction is an indicator to measure the success of the hospital services that are beneficial give feed back to management. TPPRI process at the beginning of the the patient inpatient admission gives the first impression of the quality of services that impact on patient satisfaction is still not fast, way TPPRI services that are not as they should be and long service time. Hospitals are required to improve services better in order to survive and compete. Quality of service can be seen from the 5 dimensions assessed the patient are: realiability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Quality can also be seen from the adherence to SOP and service time. The research was conducted at the TPPRI St. Elisabeth Hospital Semarang in order to describe a review of research between service quality and the patient satisfaction in Inpatient Admission place at St. Elisabeth Semarang Hospital.

This research is a descriptive data analysis. That describes the data with observations of the compliance officer and measure the time of each the patient served by any officer in TPPRI. And using questionnaires to obtain the patient's perception of aspects of satisfaction and service quality dimensions with a Likert scale. Large sample of the patient used in the study is as much as 97 the patient.

The results that the level of the patient satisfaction in St. Elisabeth Semarang Hospital is as high as 81,4% satisfied and 18,6% were reported to have fully satisfied. Views of 5 service quality aspects that still need to be improved is the reliability aspect. About adherence to SOP, officers had mostly TPPRI implement, but should still be improved. Then related to the service time, 97% had served well and 3% is still a long time because the patient has not reserve a seat and a bit fussy.

The conclusion of this study that the patient satisfaction at TPPRI St Elisabeth Hospital Semarang including good, patients' perception of service quality aspects studied 5 most satisfactory and unsatisfactory aspects of reliability it needs to be improved to provide accurate information and most of the officers had TPPRI comply with the SOP established in serving patients, although there are a few items that have not been adhered to by the officer. Service time most patients have been served less than 10 minutes and a few the patient who served more than 10 mins in because the patient is rather fussy. From the research that has been found, the authors propose suggestions for consideration for the St. Elisabeth Semarang Hospital is to minimize patient dissatisfaction with the look of the 5 aspects of service quality, and improve adherence to SOP and on time in service.

Keyword : quality of service, compliance, time, TPPRI