

**ABSTRACT**

**Amelia Ramadona**

**SEVERAL FACTORS RELATED WITH PATIENTS' SATISFACTION IN THE  
OUTPATIENT REGISTRATION (TPPRJ) OF MANGKANG HEALTH SERVICE  
SEMARANG ON 2009**

xiv + 73 pages + 17 tables + 2 picture + 3 enclosures

In order to gain the qualified and achievable service in the Public Health Service, it requires health service efforts in accordance with profession standard and customer satisfied health service. Background of this research was dissatisfaction upon outpatient in the Mangkang Public Health Service based on the last three months patients visitation data, namely: October = 3358, November = 3178, December = 3151, which had descend trend. This research aimed to describe and know several factors related with patient satisfaction level on TPPRJ of Mangkang Public Health Service.

Sort of research that is used was Explanatory Research, while method was using survey with Cross Sectional Study approach. The examined sample amount was 97 respondents who take medicine and examination on Mangkang Public Health Service by used Accidental Sampling technique. Research instrument that is used was questioner. Statistic test for knowing relationship between dependent and independent variables was using Chi-Square test and Fisher-exact alternative test.

According to analysis result, it's known that: There were no relationship existed between official hospitalization with patient's satisfaction level ( $p$  value = 0,872); there were no relationship between officials' respond with patient's satisfaction level ( $p$  value = 0,364); there were no relationship between officials' communication with patient's satisfaction level ( $p$  value = 0,064); there were relationship existed between waiting room convenience with patient's satisfaction level ( $p$  value = 0,001); there were not relationship between patients' waiting duration with patient's satisfaction level ( $p$  value = 0,712).

To improve health service quality on Mangkang Public Health Service, it's suggested for officials may apply interpersonal management in appropriate with the existed standard, include official's hospitality, respond and communication; waiting room convenience; and patient's waiting duration.

**Keywords** : Public Health Service, Outpatient Registration, Patient's Satisfaction

**Bibliography** : 28 items (1994 - 2009)

ABSTRAK

Amelia Ramadona

BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI  
TPPRJ PUSKESMAS MANGKANG SEMARANG TAHUN 2009  
xiv + 73 halaman + 17 tabel + 2 gambar + 3 lampiran

Dalam rangka mencapai pelayanan kesehatan Puskesmas yang bermutu dan terjangkau, perlu diselenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi serta pelayanan kesehatan yang memuaskan pelanggan. Latar belakang penelitian ini adalah masih adanya ketidakpuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangkang yang didasarkan pada data kunjungan pasien tiga bulan terakhir, yaitu Oktober = 3358, November = 3178, Desember = 3151 yang mempunyai kecenderungan menurun. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan mengetahui beberapa faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di TPPRJ Puskesmas Mangkang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan *Explanatory Research* dan Metode yang digunakan adalah survei dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 97 responden yang berobat di Puskesmas Mangkang dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Uji statistik untuk mengetahui hubungan antara variable bebas dengan terikat menggunakan uji *Chi Square*, dan uji alternatif *Fisher exact*.

Dari hasil analisis diperoleh hasil bahwa :

Tidak ada hubungan antara *keramahan* petugas dengan tingkat kepuasan pasien (p value = 0,872), Tidak ada hubungan antara *respon* petugas dengan tingkat kepuasan pasien (p value = 0,364), Tidak ada hubungan antara *komunikasi* petugas dengan tingkat kepuasan pasien (p value = 0,064), Ada hubungan antara *kenyamanan* ruang tunggu dengan tingkat kepuasan pasien (p value = 0,001), Tidak ada hubungan antara *lama tunggu* pasien dengan tingkat kepuasan pasien (p value = 0,712).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas diharapkan dari petugas Puskesmas dapat menerapkan manajemen interpersonal sesuai dengan standar yang ada meliputi keramahan petugas, respon petugas, komunikasi petugas, kenyamanan ruang tunggu, dan lama tunggu pasien.

Kata kunci : Puskesmas, Pendaftaran Rawat Jalan, Kepuasan Pasien  
Kepustakaan : 28 buah ( 1994 – 2009 )