

ABSTRACT

Lucia Martanti

RELATION BETWEEN HEALTH SERVICE QUALITY WITH THE SATISFACTION OF OLD OUTPATIENT'S ON THE INTERNAL POLYCLINIC IN Dr. KARIADI HOSPITAL SEMARANG YEAR 2007.

Outpatient Service is doctor's service reserved for patient is not in the form of hospitalization. Outpatient is first contact place between hospital with service user of health service. So that health service in outpatient unit is always claimed to give good service quality on the chance of patient which have exploited the service get satisfaction. Between the existing outpatient. among others are outpatient, surgical operation, child, obstetrical and eye -polyclinic. Internal polyclinic in dr. Kariadi Hospital is one of the service health which visited by many patients. the number amount of visits at outpatient unit in inner disease polyclinic is must be supported with good quality from doctor's service, physical facility and nurse to patient. Base on outpatient visit data in inner disease polyclinic in dr. Kariadi Hospital Semarang in the year 2002 up to 2006 there are degradation of visit amount or tend to unstably. that is in the year 2002 counted 46.495 patients, 2003 counted 42.438 patients, 2004 counted 41.128 patients, 2005 counted 39.91 patients and 2006 counted 38.815 patients.

Target of this research is to know relation between health service quality covering : doctor's service, physical facility and nurse with satisfaction of outpatient in inner disease polyclinic in dr. Kariadi Hospital Semarang.

This research use survey method with sectional cross approach. The number of sampel is 98 responders with sampel intake technic by acidental sampling. and statistical test used is rank spearman, to know relation between independent and dependent variable.

With interval scale with signifkasi level of 0.05 got result of the Research as follows: There is a relation between doctor's service variable with satisfaction of patient (P Value = 0,00 and rho 0,540). There is a relation between nurse's service variable with satisfaction of patient (P Value 0,038 and rho 0,501). there is a relation between comfortable variable of physical facility with satisfaction of patient (P Value = 0,000 rho = 0,548). Base on the result above suggested that the party of RSUP Dr Kariadi increasing the service quality covers : evaluate doctor's service performance, existing physical facility and nurse periodically, so that can watch health service quality.

Keyword : Health Service Quality, Patient's, satisfaction
Bibliography : 21 (1992-2007)

ABSTRAK

Lucia Martanti

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
LAMA RAWAT JALAN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSUP DR KARIADI
SEMARANG TAHUN 2008

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (*hospitalization*). Rawat jalan merupakan tempat kontak pertama antara rumah sakit dengan pengguna jasa pelayanan kesehatan. Sehingga pelayanan kesehatan di unit rawat jalan selalu dituntut memberikan mutu pelayanan yang baik dengan harapan pasien yang telah memanfaatkan pelayanan tersebut mendapatkan kepuasan. Pelayanan rawat jalan yang ada, diantaranya poliklinik rawat jalan, bedah, anak, kandungan dan mata. Poliklinik penyakit dalam rumah sakit dr. Kariadi adalah salah satu pelayanan kesehatan yang banyak dikunjungi pasien. Banyaknya jumlah kunjungan unit rawat jalan dipoliklinik penyakit dalam harus didukung dengan mutu yang baik dari pelayanan dokter, perawat dan sarana fisik kepada pasien. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam rumah sakit DR. Kariadi Semarang pada tahun 2002 sampai dengan 2006 terdapat penurunan jumlah kunjungan atau cenderung tidak stabil. Yaitu pada tahun 2002 sebanyak 46.495 pasien, 2003 sebanyak 42.438 pasien, 2004 sebanyak 41.128 pasien, 2005 sebanyak 39.910 pasien dan 2006 sebanyak 38815 pasien

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan yang meliputi : pelayanan dokter, perawat dan sarana fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RS DR. Kariadi Semarang

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel adalah 98 responden dengan teknik pengambilan sampel secara *Accidental Sampling*. Dan uji statistik yang digunakan adalah *Rank spearman*, untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat.

Dengan skala interval dengan tingkat signifikansi 0,05 didapatkan hasil penelitian sebagai berikut : Ada hubungan antara variabel pelayanan dokter dengan kepuasan pasien (P value = 0,00 dan rho 0,540). Ada hubungan antara variabel pelayanan perawat dengan kepuasan pasien (P value 0,038 dan rho 0,501). Ada hubungan antara variabel kenyamanan sarana fisik dengan kepuasan pasien (P value = 0,000 rho = 0,548).

Berdasarkan hasil diatas disarankan agar pihak RSUP DR Kariadi meningkatkan mutu pelayanan, meliputi : melakukan evaluasi kinerja pelayanan dokter, perawat dan sarana fisik yang ada secara berkala, sehingga dapat memantau mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci : Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat, Sarana Fisik, Kepuasan
Kepustakaan : 21 buah (1992 – 2007)