

ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP ASPEK MUTU PELAYANAN DIBAGIAN TPPRJ RUMAH SAKIT BANYUMANIK SEMARANG TAHUN 2011

SOFA ZULFIANA

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

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

Email : fafa_fiana@yahoo.co.id@gmail.com

ABSTRAK

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) seringkali hanya dianggap sebagai tempat pendaftaran saja, padahal di tempat inilah terjadi kontak pertama kali antara pasien dengan petugas. Berdasarkan survei awal di rumah sakit banyumanik semarang masih sering dijumpai antrian pasien yang akan mendaftar dikarenakan kurangnya petugas yang mempunyai kompetensi yang baik dan bekerja dengan kompetensi petugas, akses dalam pelayanan, hubungan antar manusia, kenyamanan dan kenikmatan. Dan terdapat satu loket pendaftaran saja dan dijadikan satu dengan pasien rawat jalan, rawat inap dan UGD, tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap aspek mutu pelayanan di TPPRJ banyumanik semarang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu menggambarkan keadaan dari pengamatan dengan menggunakan metode penelitian .Populasi dalam penelitian adalah pasien yang mendaftar di TPPRJ tahun 2011 dengan sampel yang diambil adalah 99 sampel.

instrumen ini menggunakan angket dengan metode wawancara peneliti dengan pasien. Pengumpulan data merupakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pasien berupa jawaban terhadap pertanyaan angket. Sedangkan pengolahan data dilakukan dengan editing, tabulating dengan analisis data berupa analisis deskriptif.

Dari hasil penelitian pada pelayanan kompetensi petugas yaitu 92,9% pasien merasa puas. Pada akses dalam pelayanan yaitu 69,7%, hubungan antar manusia yaitu 81,8%, kenyamanan dan kenikmatan yaitu 55,5%, dan kepuasan pasien yaitu 86,9%.keseluruhan jawaban dari masing- masing pertanyaan, kepuasan tertinggi pada kemampuan petugas yaitu sebesar 86,9% dan ketidakpuasan tertinggi pada fasilitas pendaftaran yaitu sebesar 51,5%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil angket kepuasan pasien rumah banyumanik semarang sudah ada protap tentang fasilitas dan pelayanan namun di Rumah Sakit Banyumanik semarang protap tentang standar fasilitas pelayanan yang sudah ada tidak digunakan dan tidak dipakai sebagai pedoman prosedur dalam pelayanan, Untuk itu pihak rumah sakit agar memperhatikan protap yang sudah ada sehingga kepuasan pasien dapat tercapai dan mutu rumah sakit meningkat.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan

**"PATIENT SATISFACTION ANALYSIS BASED ON THE SERVICES
QUALITY ASPECT OF THE OUT-PATIENT REGISTRATION UNIT AT
THE Banyumanik HOSPITAL
SEMARANG IN 2011"**

SOFA ZULFIANA

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

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

Email : fafa_fiana@yahoo.co.id@gmail.com

ABSTRACT

Place of registration of outpatients (TPPRJ) is often considered only as a place of registration, even though this is the place where the first contact between patients with officers. Based on initial survey hospital sering Banyumanik still found a queue of patients who would enroll due to lack of personnel who have both competence and working with staff competence, access to services, human relations, comfort and enjoyment. And there is only one counter pendaftaran and put together with outpatient, inpatient and emergency department, the general purpose of this study was to determine patient satisfaction for quality of service aspects in TPPRJ Banyumanik Semarang.

This type of study is a descriptive observation that describes the state of using the method of research. The population in the study were patients enrolled in TPPRJ in 2011 with samples taken was 99 samples.

This instrument uses a questionnaire to the researcher interviews with patients. Data collection is the primary data is data obtained directly from patients in the form of answers to questionnaires. While pengolahan data was editing, tabulating the data analysis in the form of descriptive analysis.

From the results of research on the competence of service personnel is 92.9% of patients were satisfied. On access in services is 69.7%, the relationship between human beings is 81.8%, comfort and enjoyment that is 55.5%, and patient satisfaction is 86.9%. The whole answer to each question, the highest satisfaction on the ability of officers amounting to 86.9% and highest dissatisfaction at a facility that is equal to 51.5% enrollment.

So can disimpulkan that of the patient satisfaction questionnaire Banyumanik semarang existing house SOPs of facilities and services at the hospital but Banyumanik semarang standard SOPs on an existing service facilities are not used and not used as a guideline procedures in the ministry, for it is the hospital in order attention to existing SOPs so that patient satisfaction can be achieved and the quality of the hospital increased.

Keyword : Mutu Pelayanan, Kepuasan