

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI TPPRJ RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG TAHUN 2013**

**YUNITA TIYAS UTAMI**

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

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

*Email : yunita*

### **ABSTRAK**

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan penyelenggaraan Rekam Medis pertama kali yaitu dilakukannya pendaftaran pasien baik pasien baru ataupun lama. Baik buruknya proses pelayanan penerimaan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan akan memberikan kesan kepada pasien tentang baik tidaknya pelayanan di rumah sakit tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di TPPRJ Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh penjelasan-penjelasan yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian adalah pasien yang mendaftar di bagian TPPRJ pada tahun 2012 dengan sampel yang diambil yaitu 100 sampel. Instrumen penelitian yang digunakan adalah menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pasien. Pengumpulan data menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh pasien yang melakukan pendaftaran. Sedangkan pengolahan data dilakukan dengan editing dan tabulating.

Dari hasil penelitian pada bukti langsung tentang fasilitas yang ada meliputi fasilitas hiburan, toilet yaitu 70% tidak puas, keandalan yaitu 55% - 65% tidak puas, daya tanggap yaitu 61% - 70% tidak puas, empati tentang petugas memberikan perhatian dan pelayanan tanpa memilih-milih yaitu 53% tidak puas dan tentang petugas mengerti dan memahami pasien 52% tidak puas, dan jaminan tentang petugas memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan yaitu 54% tidak puas.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil kuesioner kepuasan pasien di rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan perlu dilakukannya pembinaan, evaluasi dan monitoring terhadap petugas sehingga kepuasan pasien dapat tercapai dan mutu pelayanan di rumah sakit khususnya di bagian pendaftaran meningkat.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan

## **Analysis of Factors Affecting Patient Satisfaction To Improve Quality of Care in Hospitals TPRJ Wira Bhakti Tamtama Semarang in 2013**

**YUNITA TIYAS UTAMI**

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

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

*Email : yunita*

### **ABSTRACT**

Outpatient registration site (TPRJ) is organizing the first medical record of the patient's admission he did good old or new patients. Good bad service process acceptance of patients in outpatient registration site will give the impression to patients about whether either service at the hospital. The purpose of this study is to analyse the service-patient satisfaction in Hospitals TPRJ Bhakti Wira Tamtama Semarang.

This type of research is descriptive research that is being done to obtain explanations which will be examined. The population in the study were patients who enroll in the TPRJ in 2012 with samples taken of 100 samples. Research instrument used is the use of questionnaires given to patients. Data collection using primary data, namely data obtained from the results of questionnaires filled out by patients who are doing the registration. Whereas the processing of data is carried out by editing and tabulating.

From the results of research on direct evidence about the facilities include entertainment facilities, toilets, i.e. 70% are not satisfied, the reliability of which is 55%-65% not satisfied, responsiveness, namely 61%-70% are not satisfied, the empathy of the officer giving attention and service without memilih-milih i.e. 53% dissatisfied and about the officer understood and understand patients 52% not satisfied, and guarantees about officers possesses a vast knowledge in answering the question, i.e. 54% dissatisfied.

So it can be concluded that the results of the questionnaire of patient satisfaction in hospitals to improve the quality of service he had to do the construction, evaluation and monitoring of officers so that patient satisfaction can be achieved and the quality of service in hospitals, particularly in the registration section on the rise.

**Keyword** : Patient Satisfaction, Quality Of Service