

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD R.A Kartini Jepara Tahun 2012

ITA INAYAH

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

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

Email : 422201001024@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Untuk menghitung tingkat kepuasan pasien di rawat jalan apakah pasien merasa puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas, dokter, maupun perawat dari bagian URJ harus ada kerjasama yang baik antara petugas dengan pasien salah satu diantaranya adalah kompetensi petugas, hubungan interpersonal serta kenyamanan dan kenikmatan. Adapun masalah yang ada adalah ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan dokter yang datang tidak tepat waktu serta kenyamanan fasilitas yang ada di ruang tunggu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan unit rawat jalan di poliklinik penyakit dalam.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode cross sectional lokasi penelitian ini di poliklinik penyakit dalam dan tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Variable dalam penelitian ini adalah kompetensi petugas, hubungan interpersonal, kenyamanan dan kenikmatan, dan instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Hasil penelitian ini menggunakan uji distribusi frekuensi dengan hasil 86% kurang puas pada kecepatan petugas dalam mengantarkan dokumen ke poliklinik yang dituju, 57% tidak puas dengan ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan, 77% kurang puas dengan ruang tunggu sudah dalam keadaan bersih dan rapi.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka penulis menyarankan pada RSUD.R.A Kartini Jepara untuk mengupayakan pelayanan dokter harus datang tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditetapkan, petugas TPPRJ diharapkan bisa lebih cepat dalam mengantarkan dokumen pasien ke poliklinik supaya tidak terjadi kesalahan komunikasi dengan petugas, ruang tunggu diusahakan lebih terjaga kebersihannya agar pasien merasa nyaman.

Kata Kunci : kepuasan pasien, poliklinik penyakit dalam, tempat pendaftaran pasien rawat jalan

**Analysis of the patient's satisfaction of quality of service
outpatient unit hospital internal medicine at Provincial Hospital R.A
Kartini Jepara 2012**

ITA INAYAH

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

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

Email : 422201001024@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

To measure the level of satisfaction of patients in outpatient whether patients are satisfied or not with the service given by officer, doctor, and nurses in the outpatient unit there should be good cooperation between officers with a patient one of which is the competence of the officers, interpersonal relationship as well as comfort and enjoyment. As for the problem that there is dissatisfaction patients against doctors who come not just in time as well as the comfort of the facilities in the longue. The purpose of this research is to know the patient's satisfaction with respect to the quality of service in the outpatient unit hospital internal medicine. Type of this research is descriptive research using the method of cross sectional study on the location of the disease in the clinic and outpatient registration site. Variable in this study is the competence of the officers, interpersonal relationships, comfort and enjoyment, and instrument in this study is a questionnaire.

The results of this research uses the test frequency distribution with 86% less satisfied on speed in delivering the document to the intended clinic, 57% were not satisfied with the timeliness of physicians in providing service, 77% less satisfied with waiting room in clean and tidy.

Based on the results above, the author suggests at the PROVINCIAL HOSPITAL.R. A. Kartini Jepara to seek medical services should come on time as scheduled, the officer TPRJ is expected to be faster in delivering documents of patients to the clinic so that no error occurred communicating with the officer, the waiting room and tried to keep it clean more awake patients feel comfortable.

Keyword : patient satisfaction, internal medicine clinic, an outpatient registration