

Analisa Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Dalam Triwulan I Tahun 2014 Di RSUD Sunan Kalijaga Demak

DEWI SRI HANDAYANI

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

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

Email : 422201101119@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Analisa Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Dalam Triwulan I Tahun 2014 Di RSUD Sunan Kalijaga Demak

DEWI SRI HANDAYANI

Unit Rawat Jalan atau poliklinik merupakan tempat dimana pasien pertama kali kontak langsung dengan dokter. Sehingga mutu dokter akan sering dinilai dari pelayanan dokter. Baik buruknya dokter dapat dinilai dari sikap, kedisiplinan dan kompetensi yang dimiliki serta kondisi ruang tunggu juga dapat mempengaruhi mutu dalam pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mutu pelayanan dokter terhadap pasien di poli dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak triwulan I tahun 2014.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional.. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara terhadap 90 orang pasien rawat jalan.

Berdasarkan kepuasan pasien dari semua pernyataan diketahui 44% pasien menyatakan baik dan 56% menyatakan kurang baik .Hasil dimensi mutu pelayanan dokter dapat disimpulkan bahwa terdapat 78% pasien merasa kurang baik terhadap kemampuan (Reliability) dan perhatian (Empati). Hal ini dibuktikan dengan banyaknya hasil yang diperoleh dari pertanyaan kemampuan (Reliability) dokter tidak datang tepat waktu, dan perhatian (Empati) yaitu dokter tidak meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien. Sebaiknya dokter perlu memperhatikan juga dari kepuasan pasien masih ada yang kurang dalam dokter harus datang tepat waktu, meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dan merespon setiap keluhan yang disampaikan pasien. Untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan perlu dipertahankan semua dimensi mutu untuk menjaga kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kata Kunci : Mutu Pelayanan Dokter, Kepuasan Pasien
Kepustakaan : 16 buah (1994-2014)

The Analysis Of Quality Physician Services To Patient Satisfaction In Polyclinic Of RSUD Sunan Kalijaga Demak In The First Quarter Of 2014

DEWI SRI HANDAYANI

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

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

Email : 422201101119@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The Analysis Of Quality Physician Services To Patient Satisfaction In Polyclinic Of RSUD Sunan Kalijaga Demak In The First Quarter Of 2014

DEWI SRI HANDAYANI

Outpatient unit or clinic is a place where patients first directly contact with the physician. So the doctor will often assessed the quality of physician services. Good and bad physicians can be assessed from the attitude, discipline and competency as well as the condition of the waiting room can also affect the quality of the service. The purpose of this study was to determine the quality of physician services to patients in Polyclinic of Kalidjaga Hospital Demak on first quarter of 2014.

This type of research was descriptive research that described the research conducted with the real situation by cross sectional approach. The method used was interviews to patients / families with questionnaires.

Based on patient satisfaction of all statements can be concluded that 44% of patients declared good and 56% said not good. This is evidenced by the number of query results obtained responsive (responsiveness) physician does not respond to patient complaints, the ability (Reliability) physician does not arrive on time, and attention (empathy) that doctor does not take the time to communicate with patients. We suggest the physician need to pay more attention the patient satisfaction by arrive on time, give more time to communicate and respond to complaints from patients.

Keyword : Keywords : Quality of Physician Services, Patient Satisfaction
Bibliography : 16 pieces (1994-2014)