

## Analisa tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli anak RSAL Dr. Mintohardjo Jakarta Mei 2003

Sumampow, Pingkan Ratna Veronika, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77752&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perilaku hidup sehat masyarakat sejak usia dini perlu ditingkatkan melalui berbagai kegiatan penyuluhan dan pendidikan kesehatan, agar menjadi bagian dari norma hidup dan budaya masyarakat, dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kemandirian masyarakat untuk hidup sehat. Dengan makin meningkatnya kesadaran masyarakat, membuat masyarakat menjadi lebih kritis akan mutu pelayanan yang diterimanya, termasuk diantaranya jasa pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu rumah sakit harus meningkatkan kualitas mutu pelayanannya agar masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan.

Unit rawat jalan di RSAL Mintohardjo berkembang dengan pesat seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan pasien dari tahun ke tahun yang terus mengalami kenaikan jumlah kunjungan, untuk itu perlu mendapatkan perhatian. Karena merupakan salah satu sumber pendapatan yang menunjang pendapatan dari RSAL Mintohardjo sehingga diharapkan melalui peningkatan mutu pelayanan rawat jalan RSAL Mintohardjo dapat menciptakan manajemen mandiri yang efisien dan efektif Poliklinik anak menduduki urutan yang teratas dalam jumlah kunjungan pasien dari tahun ke tahun. Dari data yang ada, selama tahun 2000, 2001 dan 2002 terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien di unit rawat jalan poliklinik anak. Hal ini menjadi inti permasalahan penelitian untuk menganalisa kepuasan pasien rawat jalan poli anak.

Penelitian ini adalah penelitian survey, sebanyak 300 responden selama 4 minggu. Variabel pada penelitian ini meliputi karakteristik responden dan variabel kepuasan adalah meliputi harapan dan persepsi responden, dimana tingkat kepuasan dihitung berdasarkan penilaian akhir kualitas jasa menggunakan model Servqual mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pasien untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Instrumen yang digunakan ialah dengan menggunakan lembar kuesioner A dan B, dimana A untuk menilai harapan pasien dan B untuk menilai persepsi pasien.

Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa pasien kurang puas akan pelayanan rawat jalan poli anak RSMTH (72,7 %). Pihak Rumah sakit harus segera melakukan perbaikan manajemen. Semoga basil penelitian ini dapat bermanfaat bagi RSMTH, dalam membangun manajemen yang mandiri dan efisien.

.....

Healthy lifestyle in the community should be maintained since the early age through any activities of health education so that it becomes part of life norm and community culture with the purpose of increasing the awareness and self-reliance to have healthy life. The more increase of awareness of people, the more critic they are about service quality that received, including service quality in hospital. For that reason, hospital should increase its service quality in order to the community feels satisfied about the provided service.

Out-patient Unit of RSAL dr. Mintohardjo has developed fast in accordance with the increase of number of

patient visit from year to year. That is why it should be noticed due to it is a source of revenue that supports the hospital. Hopefully, through the increase of service quality of in-patient clinic, the hospital is able to create an effective and efficient independent management. The Pediatric Clinic was at the top ranking about the number of patient visit from year to year. Base on available data in the hospital, during 2000 up to 2002 there was decline of the number of patient visit in the Pediatric Clinic.

The study was a survey research that used 300 respondents and it was conducted during 4 weeks. The variables in the study included the characteristics of respondent and the satisfaction that consisted of respondent's expectation and perception. The level of expectation was analyzed based on the final assessment of service quality using Servqual Model. The study used 2 types of questionnaire, A and B that individually was to assess the expectation and the perception.

The result of this study showed that the majority of respondents were unsatisfied on the service of Pediatric Clinic (72.7%). So, the hospital should improve its management immediately so that it can build the efficient and independent management.