

## Persepsi pengguna jasa terhadap penampilan unit rawat jalan RSAB "Harapan Kita" tahun 1995

Emmy Harniyati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78313&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b>

Pesatnya perkembangan perumahan akibat bergesernya nilai dan norma yang ada di masyarakat menuntut pelayanan yang bermutu dari rumah sakit. Rumah sakit diharapkan mampu menjawab semua tantangan yang ada sesuai keinginan dan tuntutan dari masyarakat sendiri dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan kesehatan. Unit rawat jalan merupakan basis terdepan dan sebagai ujung tombak pelayanan sehingga merupakan "image" pertama yang dinilai oleh pengguna jasa rumah sakit. Oleh karenanya dalam rangka upaya meningkatkan mutu pelayanan pihak manajerial rumah sakit memerlukan suatu pendekatan yang berorientasi kepada pihak pengguna jasa melalui persepsi mereka.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran karakteristik pengguna jasa dan memperoleh gambaran persepsi mereka melalui pengukuran skala kepuasan serta akan mencari faktor-faktor mana yang berhubungan dengan kepuasan ataupun ketidakpuasan mereka.

Teknik analisa yang dipakai selain secara deskriptif untuk memperoleh gambaran karakteristik pengguna jasa juga digunakan analisa Bivariat dengan uji Chi Square untuk melihat hubungan kepuasan pengguna jasa dengan faktor-faktor yang melatar belakangnya.

Hasil penelitian diperoleh gambaran karakteristik pengguna jasa dan dari analisa hubungan menunjukkan hampir semua faktor yang diduga mempengaruhi persepsi pengguna jasa terbukti mempunyai hubungan kecuali faktor persepsi Biaya. Selain itu diperoleh gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan mereka yang mempunyai jumlah yang terbesar pada faktor Perilaku disusul faktor Waktu dan Lingkungan. Apabila dijabarkan adalah sebagai berikut:

Untuk faktor Perilaku terutama terhadap Perilaku Perawat, faktor Waktu terutama adalah lamanya menuunggu Obat di Apotik dan menuunggu pemeriksaan sedangkan untuk faktor Lingkungan terutama adalah masalah kebersihan Toilet.

Untuk itu beberapa Saran yang dapat disumbangkan untuk kepentingan RSAB Harapan Kita adalah perlunya pembinaan terhadap petugas yang berfungsi sebagai "The major Caring Profession" dalam melayani pengguna jasa melalui Komite Medik dan melibatkan mereka dalam kegiatan fungsi marketing rumah sakit. Disamping itu disarankan pula beberapa saran lain yang menyangkut usaha perbaikan, tindakan korektif dan tindakan inovatif.

<hr><i><b>ABSTRACT</b>

Perceptions of Users on The Appearance of Outpatients Unit of "Harapan Kita" Maternity and Children's

Hospital in 1995 The fast growth of hospital business as the result in the shift of values and norms within the community demands quality service from the hospital. A hospital is expected to be able to meet all existing challenges in accordance with the wishes and demands of the community itself in carrying out its function as a health service. The outpatients unit constitutes the fore-most base and the spearhead of service so that it constitutes the first "image" that will be evaluated by hospital service users. Therefore, in the effort to improve the quality of service, the hospital management needs to have an approach which is oriented to service users through their perceptions.

The purpose of this research is to find out the characteristics of users and to have their perceptions by measuring their scales of satisfaction and to find out which factors are connected with the satisfaction or none satisfaction of the users.

The techniques of analysis used besides the descriptive one in order to get the characteristics of the users, also the Bivariat analysis with the Chi Square test to see the connection between the users satisfaction and the background factors.

The results of the study indicate that from the characteristics of service users and the analysis of connection, we can see that almost all factors suspected to influence th"users4 perceptions do have a connection except for the perception on costs. Besides this, The factors which cause dissatisfaction on their part the largest in number are Behaviour followed by Time and Environment. Broken down they are like this: For the Behavioural factor particularly of the Nurses, for the time factor, the length of time one has to wait to get medicine at the Dispensary and waiting to be examined, for the Environment factor, the foremost the cleanliness of the Toilets.

For this reason, we recommend in the interest of "Harapan Kita" Maternity and Children Hospital (RSAB) to develop the personnel whose function is that of "Major Caring Profession" in serving the users through a Medical Committee and involving them in the marketing function of the hospital.

Besides this, it is also recommended actions regarding improvements, corrective actions and innovative actions.