

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Tangerang = The determinants of patient satisfaction in the out patient unit of Tangerang district hospital, West Java

Wimarti Yarsi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80467&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Mutu jasa pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, khususnya pelayanan rumah sakit, akhir-akhir ini cukup menarik perhatian. Mutu pelayanan rumah sakit dalam persepsi pasien dapat dilihat dari penilaian pasien terhadap pelayanan yang mereka terima, dihubungkan dengan kepuasannya.

Penulisan tesis ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang mutu pelayanan dalam persepsi pasien di RSUD Tangerang, khususnya pelayanan rawat jalan, dengan indikator kepuasan pasien dalam hubungannya dengan pelayanan tenaga; lingkungan, sarana /prasarana; dan peraturan yang berlaku di Instalasi rawat jalan. Selain itu juga ditinjau dari karakteristik pasien (umur, sex, pendidikan, penghasilan, penanggung biaya dan kecepatan mencapai rumah sakit). SeIama ini belum ada informasi tentang mutu pelayanan rawat jalan yang dapat digunakan sebagai umpan balik RSUD Tangerang. Metoda yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif, dan bersifat cross sectional. Data pasien diperoleh dari survey yang dilakukan kepada 216 responden yang berasal dari pasien rawat jalan RSUD Tangerang selama 2 minggu pada bulan Juni 1996.

Hasil penelitian menunjukkan, yang menyatakan puas terhadap pelayanan secara keseluruhan 68,4 %. Semua faktor pelayanan ( tenaga, lingkungan, dan peraturan yang berlaku) yang diukur, berperan dalam memberikan kepuasan pasien. Sedangkan untuk karakteristik pasien, hanya faktor pendidikan saja yang berperan dalam memberikan kepuasan pasien.

Sebagai saran dikemukakan bahwa, yang dapat segera dilakukan adalah penyediaan rambu - rambu / petunjuk bagi pasien, ketepatan waktu pelayanan pemeriksaan dokter. Selain itu perlu ditingkatkan ketertiban antrian, keramahan para petugas dan pemakaian seragam tenaga bagian pendaftaran / pembayaran serta penerapan budaya senyum.

Selanjutnya perlu diteliti lebih lanjut tentang produktifitas tenaga dan motivasi tenaga, serta sistem antrian di Instalasi Rawat jalan RSUD Tangerang.

<hr><i>The quality of care provided and the level of patient satisfaction are the core of many marketing strategies in health services, especially in hospital service as ever - more competitive markets. The patient perception in health care provided which related with their satisfaction, can be used as indicator of the hospital's service quality.

The aim of this study is to obtain information regarding the health care provided quality, according to the patient perception in the Out Patient Unit of Tangerang District Hospital. Currently, there was no information from patient, which can be used as feedback for maintaining the hospital's service quality, especially in Out patient Unit.

In obtaining the necessary information, this study conducted survey followed by 216 out patient, for 2 week on June 1996, and analyzed with quantitative approach.

The results showed that 68,0 % of interviewer satisfied with care provided. All of the determinant of care provided (i.e. hospital's personnel, environment, regulation) contributed in influencing patient satisfaction.

Characteristic patient just for education, that gift the same result.

The suggestion is that, providing the information board for patient and punctuality of medical doctor.

Besides, increasing queuing system, implementation of behavior standard {i.e. smile and friendliness }.

Furthermore, this study can be continued with some studies of personnel productivity and motivation, queuing system in Out patient Unit of Tangerang District Hospital.</i>