

PROGRAM SARJANA STARA SATU
MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA
Skripsi, Desember 2008
JENNY R GULTOM 0606064116
ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
RAWAT JALAN DI POLIKLINIK RUMAH SAKIT AZRA TAHUN 2008
iii + 118 hal + 63 tabel + lampiran

ABSTRAK

Persaingan bisnis rumah sakit yang semakin kompetitif saat ini menuntut rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Hal ini dilakukan agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain. Salah satunya dengan memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien yang dapat memberikan kepuasan tersendiri.

Saat ini peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik rumah sakit Azra, dimana sampai saat ini belum tersedia data yang bisa dijadikan informasi untuk rumah sakit.

Adapun metodologi yang digunakan dengan menggunakan kuesioner dimana nantinya kuesioner ini diberikan pada pasien yang telah memakai jasa poliklinik minimal 2 kali kunjungan. Jumlah responden yang diharapkan ada 210 responden.

Setelah data diperoleh mulai dilakukan pengolahan data dengan menggunakan komputerisasi dan data disajikan dalam bentuk narasi dan tabulasi juga dalam bentuk diagram kartesius.

Hasil yang diperoleh adalah rata-rata pasien atau pengunjung sudah puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini bisa dilihat pada tabel 7.1 . Ada dua jenis pelayanan

yang dianggap masih kurang memuaskan pelayanannya yakni ' ketepatan jam praktek dokter (Tki 62,77) dan ' kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani (Tki 69,50). Karena Tingkat Kepuasan yang diperoleh atau cut of point- nya 71,87 yang artinya bila Tki dibawah 71,87 masih tidak puas, sedangkan bila Tki > 71,87 maka dinyatakan puas.

Adapun saran yang diberikan untuk penyelesaian masalah tersebut adalah dengan melakukan komunikasi yang baik dengan para dokter mengenai ketepatan jam praktek dan memberikan punishment bagi para dokter yang terlambat mulai praktek. Tapi pada kenyataannya sangat susah melakukan. Sedangkan untuk para petugas pendaftaran diadakan pendekatan pada mereka agar pihak manajemen bisa mengetahui apa yang menjadi penyebabnya. Diadakan penambahan unit komputer bisa dijadikan solusi.

