

Analisa kepuasan pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit umum daerah Majenang Kabupaten Cilacap Jawa Tengah, 2000

Ririek Andri Christianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=70739&lokasi=lokal>

Abstrak

Dengan makin meningkatnya kesadaran masyarakat serta kemudahan mengakses dan mendapatkan informasi ditunjang dengan meningkatnya tingkat pendidikan, maka saat ini masyarakat menuntut pelayanan yang diterimanya harus bermutu diantaranya pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, sebagai pelayanan yang bersifat jasa maka mutu diterjemahkan menjadi kepuasan akan pelayanan yang diberikan.

Instalasi rawat jalan merupakan gerbang dan rumah sakit, jadi menggambarkan citra rumah sakit, karena dalam segi jumlah pasien bagian ini yang umumnya paling banyak dalam melayani pasien. Instalasi rawat jalan RSUD Majenang relatif masih muda usianya yakni 2 tahun dan sebagian besar merupakan warisan dari bentuk puskesmas sebelumnya. Pada tahun 2000 terjadi penurunan jumlah pasien yang berkunjung ke instalasi rawat jalan yang berimbas pada penurunan pendapatan instalasi ini. Oleh pimpinan rumah sakit diperkirakan karena pasien tidak puas akan pelayanan yang diberikan apalagi telah beredar rumor di masyarakat bahwa karyawan rumah sakit kurang ramah dalam melayani pasien. Hal yang menjadi inti penelitian ini yakni ingin menganalisa kepuasan pasien dengan pasien dan karyawan instalasi rawat jalan sebagai obyek penelitian.

Dasar teori yang dipergunakan ada dua yakni dari *service quality* dan *ultimate patient satisfaction* yang digabungkan menjadi satu. *Service quality* mewakili sudut pandang pelanggan dalam hal ini pasien sedangkan *UPS* mewakili sudut pandang karyawan rumah sakit. Alasan penggabungan ini karena dalam pelayanan terdapat dua sisi yang saling berkaitan, yakni karyawan sebagai pihak yang memberikan pelayanan dan disisi lain pasien sebagai yang menerima pelayanan yang diberikan. Maka dalam penelitian ini saya mencoba melihat dua sisi tersebut dalam menganalisa kepuasan pasien. Instrumen penelitian digunakan kuesioner yakni kuesioner A dan B diambil clan *UPS* sedangkan C 1 dan C 2 diambil dari *service quality* yang disebarkan ke pasien dan karyawan di tiga poliklinik yakni poli umum, poli kebidanan dan kandungan, serta poli anak.

Hasil penelitian adalah bahwa pasien kurang puas akan pelayanan yang diberikan di instalasi rawat jalan RSUD Majenang (49%) dan karyawan kurang memahami pentingnya sikap/perilaku dalam melayani pasien sehingga pasien kurang puas akan pelayanan yang diberikan. Usulan dari penelitian ini adalah perbaikan sikap/perilaku karyawan dalam melayani pasien dan pembentukan team gugus kendali mutu.

Semoga saran ini dapat membantu RS UD Majenang mengembalikan citra rumah sakitnya sehingga jumlah kunjungan pasien diharapkan dapat meningkat.

.....

The Analysis of Patient Satisfaction in Polyclinic Installation of District Hospital Majenang, 2000. With the

growth up of society consciousness, openness accessibility, information and supported by education level of Society, now the society demand high quality of services, including health services provided by hospital. Then, as services product, hospital services are defined as satisfaction on services, provided by hospital.

The Polyclinic is a gateway of hospital, and describing the hospital image, because in quantity of patients, this part gives much more services than another parts. The Polyclinic of District hospital of Majenang, relatively new at age, 2 years. And most parts of it are heritage of last Puskesmas. On the years of 2000, the decreasing quantity of patients visited this polyclinic, gives impact to the revenue of this installation. The Director of the hospital assumed its all because the patients dissatisfaction with services provided by hospital, and the rumors of polyclinic employee inhospitality in servicing patients. This research focusing on analysis to patients satisfaction and patients and employee as the object of this research.

There are two basic theory used for this which are servequal and ultimate patient satisfaction combine to unite. Servequal represent patient, on other hand ultimate patient satisfaction represent hospital staffs. The reason for this is because in the service area, there are two parts interrelated, employee as a party provides services and patients as a part who accept the services. So, in this research I tried to look this both parts on analysis of patients satisfaction. The research instrument used questioner A and B taken from ultimate patient satisfaction, while C 1 and C 2 taken from servequal gives to patient and hospital staffs in three installation which are general polyclinic, pediatric polyclinic and abstric and gynecologic polyclinic.

The result of this research shows, the patients are not satisfied with the polyclinic services of district hospital Majenang (49 %) and the employee less understand with the importance of attitude in servicing patients. so it makes dissatisfaction of services that had given.

This research proposed recovery of employee attitude in order of servicing the patients and the establishing of quality control committee.

I hope my suggestion may support the district hospital Majenang recover its image and then may increasing the quantity of patients visiting this hospital.