

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI BAGIAN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RUMAH SAKIT AT- TUROTS AL-ISLAMY

Debby Yolanda Putri¹, Imaniar Sevtiyani², Laili Rahmatul Ilmi³

INTISARI

Latar Belakang: Tempat pendaftaran pasien (TPP) adalah tempat untuk menerima pasien ketika pasien dating berkunjung ke rumah sakit, salah satu kegunaannya yaitu mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien. TPP dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada saat melakukan pelayanan. Kepuasan pasien akan tercapai bila SDM rumah sakit memiliki baik pengalaman dan keterampilan khusus, seperti sopan pada pasien, ramah pada pasien, berpenampilan menarik, responsive pada pasien, berkomunikasi secara efektif, sanggup menanggapi keluhan pasien secara professional, untuk mendukung berjalannya kepuasan pasien maka di perlukan mutu pelayanan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pemanfaatan sumber daya potensial rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan terjangkau sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan, penyediaan norma, etika, hukum, dan sosial budaya yang aman dan memuaskan dengan memperhatikan pembatasan, dan pemerintah dan Kemampuan kelompok konsumen (Herlambang, 2016).

Tujuan Penelitian: Menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan dibagian TPP rumah sakit At-Turots Al-Islamy.

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian ini menggunakan desain cross sectional.

Hasil: Berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy dengan karakteristik paling tinggi sebagian besar mayoritas responden berumur 26-35 tahun (47%), sebagian responden pasien mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 48 (51%), untuk karakteristik pendidikan responden mayoritas pendidikan SMA yaitu 50 (53%), dan untuk karakteristik pekerjaan paling banyak responden mayoritas Buruh 47 (50%).

Kesimpulan: Presentase kepuasan pasien menurut karakteristik pasien berdaarkan umur terbanyak berusia 26-35 tahun sebanyak 44 (47%), berdasarkan pendidikan terbanyak dengan jenjang pendidikan SMA sebanyak 50 (53%), berdasarkan pekerjaan terbanyak sebagai Buruh sebanyak 47 (50%).

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Rawat inap, Mutu pelayanan.

¹ Mahasiswa RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³ Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

PATIENT SATISFACTION ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN PATIENT REGISTRATION SECTION AT-TUROTS AL-ISLAMY HOSPITAL

Debby Yolanda Putri¹, Imaniar Sevtiyani², Laili Rahmatul Ilmi³

ABSTRACT

Background: Patient registration place (TPP) is a place to receive patients when patients come to visit the hospital, one of its uses is to regulate patient admission and registration. TPP can affect patient satisfaction at the time of service. Patient satisfaction will be achieved if hospital human resources have good experience and special skills, such as polite to patients, friendly to patients, attractive appearance, responsive to patients, communicating effectively, able to respond to patient complaints in a professional manner, to support patient satisfaction, it is necessary service quality.

The quality of health services is the use of potential resources of a hospital or health center in a reasonable and affordable manner in accordance with professional standards and service standards, the provision of safe and satisfactory norms, ethics, law, and socio-culture with due regard to restrictions, and the government and the ability of consumer groups (Herlambang , 2016).

Research Objectives: To analyze patient satisfaction with services in the TPP section of At-Turots Al-Islamy Hospital.

Research Methods: The type of research used is descriptive research with a quantitative approach. The design of this study used a cross-sectional design.

Results: Based on the level of patient satisfaction at At-Turots Al-Islamy Hospital with the highest characteristics, most of the respondents were aged 26-35 years (47%), most of the respondents were female, namely 48 (51%), for the characteristics The majority of respondents' education is high school education, namely 50 (53%), and for job characteristics the majority of respondents are workers 47 (50%).

Conclusion: The percentage of patient satisfaction according to patient characteristics based on the age of the most age d 26-35 years as many as 44 (47%), based on the most education with high school education level as much as 50 (53%), based on the most work as Labor as much as 47 (50%).

Keywords: Patient satisfaction, Hospitalization, Quality of service.

¹ Student of Medical Record and Health Information of Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta

² Lecturer of Medical Record and Health Information of Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta

³ Lecturer of Medical Record and Health Information of Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta