

HUBUNGAN RESPON TIME PENDAFTARAN PERJANJIAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENDAFTARAN PERJANJIAN di RSU QUEEN LATIFA TRIWULAN III TAHUN 2018

Oleh :

Prasasti Khoirunnisa¹, Sugeng, SKM., MM²

INTISARI

Latar Belakang: Rumah sakit adalah instant pemberi pelayanan kesehatan yang mempunyai tanggung jawab untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang penyelenggaranya sensual dengan standard an kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Tujuan Penelitian : Mengetahui persentase kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa pelayanan di RSU Queen Latifa Sleman, mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran perjanjian rawat jalan RSU Queen Latifa Sleman.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Rancangan yang digunakan adalah *cross sectional*.

Hasil Penelitian : Presentase kepuasan pasien pendaftaran perjanjian rawat jalan 79,2% menyatakan puas dan 20,8% menyatakan tidak puas. Untuk presentase pelayanan pendaftaran pasien perjanjian rawat jalan mencapai 92,5% menyatakan puas dan 7,5% menyatakan tidak puas.

Kesimpulan : Dengan adanya uji chi-square dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara respon pendaftaran perjanjian rawat jalan dengan pelayanan pendaftaran perjanjian dengan hasil nilai signifikan 0,008 yang artinya lebih dari dari 0,05. Hubungan tersebut dapat menjadi tolak ukur atau acuan kepuasan pasien terhadap respon pihak rumah sakit dan pelayanan pendaftaran pasien perjanjian di RSU Queen Latifa.

Kata Kunci : Kepuasan, Perjanjian Pasien Rawat Jalan

¹Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Pembimbing Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

HUBUNGAN RESPON TIME PENDAFTARAN PERJANJIAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENDAFTARAN PERJANJIAN di RSU QUEEN LATIFA TRIWULAN III TAHUN 2018

By :

Prasasti Khoirunnisa¹, Sugeng, SKM., MM²

ABSTRACT

Background : The hospital is an instant health care provider who has the responsibility to improve the quality of health services provided to the community. Quality health care is a health service that can satisfy every user of health services whose implementation is sensual with the standards of the established professional code of ethics.

Research Purposes : Knowing the percentage of satisfaction of outpatients based on 5 dimensions of service quality at Queen Latifa General Hospital, Sleman , find out the relationship of patient satisfaction to the outpatient registration service of Queen Latifa Sleman Hospital.

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

Research Result : Percentage of patient satisfaction registration of outpatient agreements 79.2% expressed satisfaction and 20.8% said they were dissatisfied. For the percentage of patient registration services outpatient agreements reached 92.5% expressed satisfaction and 7.5% expressed dissatisfaction.

Conclusion : With the chi-square test it can be said that there is a relationship between the outpatient agreement registration response with the agreement registration service with the results of a significant value of 0.008, which means more than 0.05. The relationship can be a benchmark or reference to patient satisfaction with the response of the hospital and the patient registration service agreement at Queen Latifa General Hospital.

Keywords : Satisfaction, Outpatient Patient Agreement.

¹Student of Medical Record and Health Information (D-3) From the Health Faculty of Achmad Yani Yogyakarta General University

²Supervisor of Medical Record and Health Information (D-3) From the Health Faculty of Achmad Yani Yogyakarta General University