

## **Analisa Kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Majenang Kab. Cilacap Jateng/Ririek Andri**

Andri, Ririek

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=9994&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 servequal dan ultimate patient satisfaction yang digabungkan menjadi satu. Servequal 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 dari UPS sedangkan C 1 dan C 2 diambil dari servequal 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.