



RINGKASAN

HAMID. H24086019. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor. Di bawah bimbingan **H. MUSA HUBEIS.**

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, rumah sakit (RS) sebagai salah satu penyedia jasa kesehatan dituntut untuk bersaing dengan RS yang lain untuk memberi kepuasan pasien. RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor merupakan RS pemerintah yang bergerak dalam menyediakan mutu kesehatan Jiwa dan Umum bagi masyarakat, khususnya Kota Bogor. Evaluasi kepuasan pasien sangat penting dilakukan sebagai salah satu upaya melihat tingkat kinerja RS. DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengidentifikasi atribut pelayanan kesehatan RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor, (2) Menganalisis tingkat kepentingan pasien rawat jalan di RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor dan (3) Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan cara wawancara dan pengisian kuesioner oleh 100 orang pasien dan wawancara dengan dengan seorang kepala bagian rekam medik RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor. Metode pengambilan contoh dilakukan secara *convenience sampling*. Uji Validitas kuesioner dilakukan dengan uji *Product moment Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha cronbach*. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pengolahan data menggunakan program *Microsoft Excel 2007* dan *SPSS 16.0*.

Hasil pemetaan seluruh atribut ke dalam matrik IPA, menunjukkan tiga (3) atribut, yaitu (1) Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, (13) Ketepatan pemeriksaan di mulai dan (19) Cepat dan tanggap bagian pendaftaran dan kasir dalam membantu pasien masuk kuadran A yang berarti peningkatan kinerja atribut-atribut tersebut merupakan prioritas utama bagi RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor. Sedangkan sisanya tiga belas (13) atribut yaitu (2) Kebersihan poli rawat jalan, (9) Penjelasan dokter tentang penyakit jelas, (11) Kecepatan perawat dalam membantu pasien, (12) Kecepatan bagian kasir dan pendaftaran dalam pelayanan, (14) Ketepatan pelayanan pendaftaran dimulai, (15) Cepat dan tanggap dokter dalam mengatasi keluhan dan permasalahan pasien, (18) Dokter cepat dan tanggap saat terjadi kejadian mendadak, (20) Perawat cepat dan tanggap saat terjadi kejadian mendadak, (21) Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit, (22) Keterampilan dokter dalam memeriksa, (23) Keterampilan perawat dalam memeriksa, (26) Keramahan dan kesantunan petugas pendaftaran dan pembayaran dan (29) Pemberian pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih masuk kuadran B (pertahankan prestasi), enam (6) atribut yaitu (4) Ketepatan desain dan tata letak poli rawat jalan meliputi lab dan rontgen, (10) Kecepatan dokter dalam memeriksa pasien, (17) Dokter mudah dihubungi dan ditemui untuk konsultasi, (27) Perhatia pihak RSMM selama anda berobat, (28) Terjalinnnya hubungan yang dekat antara pihak RSMM dengan pasien dan (30) Adanya kotak saran dan kritik terhadap keluhan pasien masuk pada kuadran C (prioritas rendah) dan empat (4) atribut, yaitu (6) Adanya media elektronik dan TV, (16) Dokter memberi umpan balik yang positif terhadap keluhan pasien, (24)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Terciptanya suasana kekeluargaan antara dokter dengan pasien dan (25) Terciptanya suasana kekeluargaan antara perawat dengan pasien masuk kuadran D (berlebihan). Analisis CSI (indeks kepuasan pelanggan) 67,23% mengindikasikan bahwa secara umum pasien merasa puas dengan kinerja atribut-atribut mutu pelayanan RS. DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor. Di sisi lain, hasil uji khi kuadrat menunjukkan bahwa karakteristik responden tidak memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.