

ANALISIS RESPONSIVENESS PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD KOTA SEMARANG

RR DYAH HASTUTI WIDYANINGRUM -- E2A007112
(2014 - Skripsi)

Sistem Kesehatan Nasional bertujuan menyelenggarakan pembangunan kesehatan. RSUD Kota Semarang yang telah berubah status menjadi BLU dan mendapatkan ISO 9001-2008 harus sudah bisa memberikan pelayanan kesehatan yang rapi, terarah, tepat sasaran dan responsif. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui *responsiveness* pelayanan kesehatan di unit rawat inap RSUD Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan metode kuantitatif ditunjang dengan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel 58 pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi, informan inti empat pasien dan dua informan triangulasi dari pihak rumah sakit. Dari hasil penelitian bahwa *responsiveness* di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang secara umum sebesar 53,4%. Persentase nilai *responsiveness* mulai dari yang paling besar adalah domain kerahasiaan (68,9%), domain keterlibatan pasien (60,3%), domain pilihan pasien (51,7%), domain kejelasan informasi (50%), domain lama waktu tunggu (48,3%), kenyamanan (48,3%) dan yang paling rendah adalah keramahan petugas (44,8%). RSUD Kota Semarang diharapkan dapat meningkatkan *responsiveness* dengan meningkatkan keramahan petugas, meninjau kembali kerjasama dengan petugas *cleaning service*, memasang pendingin ruangan dan menghitung kembali rasio dokter yang dibutuhkan.

Kata Kunci: *responsiveness*, pelayanan kesehatan, rawat jalan