**Universitas Diponegoro**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat**

**Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat**

**Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit**

**2016**

**ABSTRAK**

**Galih Prasojo Utomo**

**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan Pasien Umum Pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Kota Semarang**

**xix+131 halaman +36 tabel +11 gambar +6 lampiran**

Meningkatnya komplain pasien rawat jalan merupakan permasalahan kualitas pelayanan yang di terima pasien dan harus segera di tanggulangi oleh pihak manajemen RSUD Tugurejo Kota Semarang. Tingginya angka komplain yang rata-rata 44% perbulan diduga menyebabkan ketidakpuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien atas pelayanan instalasi rawat jalan dan mengidentifikasi atribut yang perlu mendapat perhatian guna meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini merupakan penelitian analisis diskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan data di peroleh dari kuesioner pernyataan harapan dan kenyataan menggunakan dimensi SERVQUAL yang memperhatikan 5 dimensi pelayanan yaitu: 1) bukti langsung, 2) keandalan, 3) ketanggapan, 4) jaminan, 5) empati terkait pelayanan rawat jalan. Sedangkan perhitungan mengenai kesesuaian antara kenyataan dan harapan merupakan hasil perbandingan skor kenyataan dengan skor harapan. Maka dari tingkat kesesuaian inilah dapat di ketahui tingkat kepuasan pasien BPJS ataupun pasien umum terhadap pelayanan.

Hasil analisis diskriptif di ketahui kepuasan pasien rawat jalan ditentukan dari tingkat kesesuaian. Setelah dilakukan analisis didapatkan nilai tingkat kesesuaian dimensi daya tanggap belum memuaskan baik pasien BPJS dan pasien umum. Sedangkan untuk atribut-atribut yang belum memuaskan adalah 1) atribut 5 fasilitas ruang tunggu, 2) ketersediaan kursi menunggu, 3) waktu tunggu pendaftaran IRJ, 4) waktu tunggu pelayanan dokter, 5) waktu tunggu pengambilan obat.

Saran yang bisa diberikan adalah dengan memperbaiki sumber masalah yang dapat menyebabkan waktu tunggu pasien mendapat pelayanan menjadi lama kemudian tingkatkan sarana prasarana. Sehingga diharapkan kepuasan pasien meningkat.

Kata kunci : Instalasi Rawat Jalan, Kepuasan, Pelayanan

Kepustakaan : 65 (1993-2016)

**Diponegoro University**

**Faculty of Public Health**

**Master’s Study Program in Public Health**

**Majoring in Hospital Administration**

**2016**

**ABSTRACT**

**Galih Prasojo Utomo**

**Analysis of Patients’ Satisfaction Levels of BPJS Members and General Patients to Outpatient Services at Tugurejo Public Hospital in Semarang City**

**xix + 131 pages + 36 tables + 11 figures + 6 appendices**

The increase of patients’ complaints at outpatient unit was due to some problems in quality of services that was accepted by them and it needed to immediately overcome by a management of Tugurejo Public Hospital in Semarang City. High proportion of patients’ complaints (approximately 44% every month) might cause patients’ satisfaction.

The aim of this study was to figure out patients’ satisfaction levels towards provided services at outpatient installation and to identify attributes that needed to be paid more attention to improve patients’ satisfaction.

This was an analytical-descriptive study using a quantitative approach. Data were collected using a questionnaire of expectation and reality statements referred to dimension of SERVQUAL that consisted of five service dimensions as follows: 1) tangible; 2) reliability; 3) responsiveness; 4) assurance; and 5) emphaty related to outpatient services. Suitability between expectation and reality was calculated by comparing these both scores. Satisfaction levels of BPJS patients and general patients were obtained from this concordance rate.

The results of this research showed that satisfaction levels of patients at the outpatient installation were determined from the concordance rate. By analysing these five dimensions, all patients were not satisfied with dimension of responsiveness. On the other hand, some attributes that had not satisfied them were as follows: 1) facilities of a waiting room; 2) availability of chairs in a waiting room; 3) a waiting time for registering at outpatient installation; 4) a waiting time for obtaining physician’s service; and 5) a waiting time for collecting medicines.

These problems need to be overcome. In addition, facilities need to be well provided in order to improve patients’ satisfaction.

Keywords : Outpatient Installation, Satisfaction, Service

Bibliography: 65 (1993-2016)