

HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI POLIKLINIK BEDAH RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN SRAGEN
BULAN JANUARI-FEBRUARI 2005

(2005 - Skripsi)

Oleh: SUYATNO -- E2A303223

System kesehatan nasional (SKN) pada hakekatnya merupakan suatu tatanan yang mencerminkan upaya Bangsa Indonesia dalam meningkatkan derajat kesehatan yang optimal. Kesehatan adalah hak asasi manusia dan sekaligus investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa, berdasarkan pengamatan penulis terhadap perawat poliklinik bedah pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat sering terjadi menjadi sasaran kemarahan pengunjung karena kurang puasannya pelayanan yang diberikan oleh perawat poliklinik bedah Rumah Sakit Umum Sragen. Tujuan umum dari penelitian ini untuk meneliti hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik bedah Rumah Sakit Umum Sragen. Sedangkan tujuan khusus penelitian ini adalah mendiskripsikan pelayanan kesehatan dengan kepuasan, serta menganalisa hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan. Jenis penelitian ini adalah *Explanatory Survei* sedangkan menurut waktu penelitian merupakan *cross sectional study* yaitu penelitian yang dalam waktu yang bersamaan dapat mengumpulkan data yang dibutuhkan. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 2300 pasien poliklinik bedah yang telah mendapatkan pelayanan minimal satu kali. Sampel penelitian menggunakan total sample sebanyak 96 orang. Pengumpulan data menggunakan kuwisioner dan wawancara mendalam. Data hasil penelitian di analisis dengan uji *chi square*. Teknik sampling menggunakan proporsional random sampling. Hasil penelitian menunjukkan adanya tidak ada hubungan pelayanan loket dengan kepuasan ($p=0,679$), ada hubungan antara kenyamanan ruang tunggu dengan kepuasan ($p=0,001$), ada hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan ($p=0,001$), adanya hubungan pelayanan dokter dengan kepuasan ($0,001$) dan tidak ada hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien ($0,200$) untuk $P<0,05$. Dari penelitian ini disarankan bagi petugas Rumah Sakit Umum Sragen meningkatkan mutu pelayanan dengan menambah loket pendaftaran agar pasien tidak lama antre karena masih banyak pasien yang tidak puas karena antre yang lama. Untuk jam dimulainya pemeriksaan oleh dokter diharapkan tepat waktu jam kerja agar pasien tidak terlalu lama menunggu.

Kata Kunci: pelayanan kesehatan, kepuasan pasien

*THE RALATION OF THE HEALTH SERVICE AND THE HOME-CARE PATIENT
SATISFACTION OF UNSTAYING PATIENTS OF THE SURGERY POLICLINIC IN PUBLIC
HOSPITAL AT DISTRICT OF SRAGEN MOON JANUARY-FEBRUARY 2005*

Abstract

The system of the national health is basically a composition that reflects the Indonesian effort to improve the optimum level of the health. Health is human right and an investment to develop the country.

According to the writer's obervation on the nurses in the surgeon pollyclinic when they serve people, it often occurs that the nurse become the objects of the visitors'longer because of the less satisfaction provided by the nurse in the surgeon polyclinic of the Sragen Public Hospital.

The general purpose of thie research is to get to know the relation of the health service and the satisfaction of the home care patient in the surgeon polyclinic of the Sragen Public Hospital in Sragen Regency.

And the specific purpose of this research is to describe the health service and the satisfaction and analysize the relation of the health service and the satisfaction. The type of the research is explanatory survey and the time of the research is cross sectional study that is a research that at the same time the data can be collected. The population of this research is 2300 surgeon polyclinic patients who had minimum one-time service. The research sample used is the total sample as many as 98 people. The data collection used is qesioner and deep interview. The data of the research is analyzed with chi square. The sampling technical used is proportional random sampling. The result of the research shows that there is no relation of the registration office service and the satisfaction ($p=0.679$) there is a relation of the secure of the waiting room and the satisfaction ($p=0.001$), there is a relation of the nurse's service and the satisfaction ($p=0.001$), there is a relation of the doctor and the satisfaction (0.001) and there is no relation of the dispensary service and the satisfaction of the patient(0.200) for $p<0.05$.

It is suggested from this research that all of the staff and workers of the Sragen Public Health to improve the service by providing more registration offices so that the patient do not have wait for their turn too long time, as many patients are not satisfied for they wait for their turn very long. For the starting time for the doctor to examine the patients is hoped to be on time ion order that the patients do not wait for their turn too long time.

Keyword : The health service, The patients's satisfaction