

ABSTRAK

Nama : Tania Febryani Nufus
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Gambaran Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Unit Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang Tahun 2017

Agar dapat membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu secara terus menerus kepada setiap pasien. Untuk itu perlu adanya program menjaga mutu untuk memantau dan menilai kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pencapaian standar pelayanan minimal unit rawat jalan rumah sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No: 129/ Menkes/ SK/ II/ 2008 yang dilakukan di Rumah Sakit Qadr Tangerang pada unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan tahun 2017. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kuantitatif, dengan desain penelitian *cross sectional* dan jumlah sampel sebanyak 186 responden yang diambil menggunakan *accidental sampling*. Analisis statistik dilakukan menggunakan analisis data univariat. Indikator standar pelayanan minimal rawat jalan yang diteliti meliputi pemberi pelayanan, jam buka pelayanan, waktu tunggu pasien, dan kepuasan pasien. Sebagian besar responden berusia >25-45 tahun, pendidikan menengah (SMA), pekerjaan ibu rumah tangga, pendapatan >Rp.3.500.000/ bulan, cara pembayaran menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional. Pemberi pelayanan adalah dokter spesialis *Obstetric & Gynecology*, jam buka pelayanan mulai dari jam 09.00, waktu tunggu rata-rata 279,79 menit atau sama dengan 4 jam 39 menit, kepuasan pasien 65% pasien puas dan 35% pasien tidak puas. Dapat disimpulkan bahwa 25% indikator Standar Pelayanan Minimal tercapai sesuai standar dan 75% indikator belum tercapai sesuai standar.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Minimal, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien.

xiii + 81 halaman ; 12 gambar; 11 tabel

Pustaka : 42 (1987-2017)

ABSTRACT

Name : Tania Febryani Nufus
Program Study : Public Health
Title : Description of the Achievement of Minimum Service Standards Outpatient Unit Polyclinic Specialist Gynecology Qadr Hospital Tangerang Year 2017

In order to help improve public health, hospitals must be able to provide continuous quality services to every patient. Therefore, the program to maintain the quality to monitor and assess the suitability of services provided with the existing standards. This research aims to describe the achievement of minimum service standard of hospital outpatient unit based on Decree of Minister of Health No: 129 / Menkes / SK / II / 2008 which is conducted at Qadr Hospital Tangerang on outpatient polyclinic unit in 2017. Type of research done is a quantitative descriptive, with cross sectional study design and the number of samples as many as 186 respondents taken using accidental sampling. Statistical analysis was performed using univariate data analysis. Indicator of minimum service standard of outpatient that studied include service providers, service opening hours, patient waiting time, and patient satisfaction. Most respondents are aged > 25-45 years old, secondary education (senior high school), housewife job, income >Rp.3.500.000/ month, payment method using National Health Insurance. The service provider is an Obstetric & Gynecology specialist, service hours start at 09.00, average waiting time 279,79 minutes or equal to 4 hours 39 minutes, patient satisfaction 65% satisfied patient and 35% dissatisfied patient. It can be concluded that 25% of Minimum Service Standard indicator is achieved according to standard and 75% indicator has not been achieved according to standard.

Keywords : Minimum Service Standard, Waiting Time, Patient Satisfaction.

xiii + 81 pages ; 12 pictures ; 11 tabel list

Bibliography : 42 (1987-2017)

RIWAYAT HIDUP PENULIS

IDENTITAS

Nama : Tania Febryani Nufus
Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 22 Februari 1992
Alamat : Jl. Daan Mogot, Tanah Tinggi, Tangerang, Banten
RT: 001 RW:07 No: 35, Kode Pos:15119
No. Handphone : 081398085573
Email : taniaufus22@gmail.com
Institusi : Universitas Esa Unggul
Fakultas : Ilmu- Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit
Nomor Induk Mahasiswa : 201531242

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2015- 2018 : Universitas Esa Unggul Jakarta
Tahun 2011- 2014 : STIKes YATSI Tangerang
Tahun 2008- 2011 : MA PUI Cijantung Ciamis
Tahun 2004- 2007 : Ummul Quro Islamic Boarding School Bogor
Tahun 1998- 2004 : SDN Daan Mogot I Tangerang
Tahun 1997- 1998 : TK Dewi Sartika Tangerang