

ABSTRAK

Judul Karya Tulis Ilmiah : Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Informasi dan Fasilitas di RSUD UKI Jakarta

Nama : Endah Pertiwi

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Abstrak : Permasalahan yang terdapat pada penelitian ini ialah kepuasan pasien rawat jalan terhadap informasi dan fasilitas di RSUD UKI Jakarta. Kemudian tujuan dari pada penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan dengan melalui dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *emphaty* (empati), *tangible* (bukti langsung) dan *assurance* (jaminan pelayanan). Pengukuran untuk penelitian ini menggunakan rumus estimasi proporsi, dan mendapatkan sampel sebanyak 83 sampel dengan pengumpulan data menggunakan angket yang diisi sendiri oleh responden. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang kemudian data yang diperoleh diolah menggunakan *software* SPSS. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa pada dimensi *reliability* (kehandalan) tingkat kepuasan pasien sebesar 51.8% (43 responden) dan ketidak puasan pasien sebesar 48.2% (40 responden). Pada dimensi *responsivness* (daya tanggap) tingkat kepuasan pasien sebesar 75.9% (63 responden) dan ketidak puasan pasien sebesar 24.1% (20 responden). Pada dimensi *emphaty* (empati) tingkat kepuasan pasien sebesar 50.6% (42 responden) dan ketidak puasan pasien sebesar 49.4% (41 responden). Pada dimensi *tangible* (bukti langsung) tingkat kepuasan pasien sebesar 61.4% (51 responden) dan ketidak puasan pasien sebesar 38.6% (32 responden). Pada dimensi *assurance* (jaminan pelayanan) tingkat kepuasan pasien sebesar 50.6% (42 responden) dan ketidak puasan pasien 49.4% (41 responden). Maka hasil kepuasan pasien rawat jalan terhadap informasi dan fasilitas di RSUD UKI Jakarta sebesar 54.2% (45 responden) dan ketidak puasan sebesar 45.8% (38 responden). Saran bagi RSUD UKI Jakarta agar menggunakan angket untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang datang.

Kata Kunci : Kepuasan, Rawat Jalan, Informasi, Fasilitas

ABSTRACT

The Title of Scientific Literature : An Outpatient Satisfaction Review of The Information and Facilities in UKI Hospitals, Jakarta

Name : Endah Pertiwi

Program Studies : Medical Records and Medical Information

Abstract: The problem with this study is the patient's satisfaction with information and facilities in Jakarta general. Then the purpose of this study is to know the image of outpatient satisfaction through mortality (reliability), responsiveness (empathy), empathy (direct evidence). Measurements for the study used the comparative estimate formula, and obtained a sample of 83 by data collection using an angket filled by the respondents himself. The study used a quantitative descriptive method that the data obtained was treated using SPSS software. The study was found that at reability 51.8% (43 respondents) and a patient's dissatisfaction at 48.2% (40 respondents). At responsiveness 75.9% (63 respondents) and a patient's dissatisfaction by 24.1% (20 respondents). In the emphaty dimension empathy the patient's level of satisfaction was 50.6% (42 respondents) and a patient's dissatisfaction was 49.4% (41 respondents). In the spatial dimension tangible the patient's level of satisfaction was 61.4% (51 respondents) and a patient's dissatisfaction was 38.6% (42 respondents).). In the spatial dimension assurance the patient's level of satisfaction was 50.6% (42 respondents) and a patient's dissatisfaction was 49.4% (41 respondents)The result of outpatient satisfaction with information and facilities in Jakarta's rsu is 54.2% (45 respondents) and a dissatisfaction of 45.8% (38 respondents). Suggestions to use an angket to determine the level of satisfaction the patient is coming.

Keywords: satisfaction, outpatient treatment, information, facilities