

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM BUNDA SIDOARJO

Lutfi Bogi Erlangga¹ , Sri Rochani Imanijah²
Sulistyoadi³, Martina Ratna⁴

ABSTRAK

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang mempunyai 9 unsur indikator yang menjadi inti pertanyaan diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yaitu (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, (9) Sarana dan prasarana. Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo selaku penyedia layanan dibidang kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Kualitas suatu layanan di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo ditentukan oleh penilaian masyarakat selaku pelanggan, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan, salah satu unsur yang perlu ditingkatkan adalah kualitas pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) karena merupakan tahap penerimaan awal dari sebuah layanan yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo. Nilai Rata-Rata Tertimbang Survey Kepuasan Masyarakat di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo sebesar 3,23, nilai SKM setelah dikonversikan 80,71, mutu pelayanan yang diterima pasien/keluarga pasien dengan nilai P/B dan terhadap kinerja unit pelayanan Puas/Baik. Untuk menjaga kualitas pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan di perlukan sarana dan prasarana yang aman dan baik. Petugas pendaftaran perlu diberi pemahaman dan pengetahuan tentang pentingnya mutu pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan

Kata Kunci : Surve Kepuasan Masyarakat,TPPRJ