

ABSTRAK

Latar Belakang : Di RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan terdapat permasalahan seperti adanya komplain pasien terhadap petugas pendaftaran. RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan juga belum pernah melakukan survey kepuasan pasien. Mengingat bahwa tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tempat pertama yang dituju oleh pasien, maka sangat penting untuk melakukan survey kepuasan sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien guna mengetahui kualitas pelayanan.

Tujuan : Menganalisis hubungan antara karakteristik pasien yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan kepuasan pasien pada pelayanan di TPPRJ RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan.

Metode : Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan. Sampel yang dibutuhkan 94 responden. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan pendekatan yang digunakan *incidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan *check list* observasi. Analisis data dengan menggunakan uji *chi square* dan uji koreasi *Pearson's product-moment*.

Hasil : Ada hubungan antara usia ($p_value = 0,04075$), tidak ada hubungan antara jenis kelamin ($p_value = 0,8213$), pendidikan ($p_value = 0,3747$), dan pekerjaan ($p_value = 0,2295$) dengan kepuasan pasien pada pelayanan di TPPRJ RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan.

Kesimpulan : Ada hubungan usia pasien dengan kepuasan pasien, tidak ada hubungan jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan kepuasan pasien pada pelayanan di TPPRJ di RSU PKU MUhammadiyah Nanggulan.

Kata kunci : Kepuasan pasien, karakteristik pasien, tempat pendaftaran pasien rawat jalan

ABSTRACT

Background :In PKU Muhammadiyah Nanggulan Hospital, there is a problem occurring, like the patient's complaint toward the registration employee. PKU Muhammadiyah Nanggulan Hospital also has never conducted patient satisfaction survey. Place of patient registration is the first place aimed by the patient, so it is very important to do satisfaction survey so that need to be measured level of patient satisfaction to know service quality.

Objective :To analyze the relationship between the patient's characteristics in the range of age, gender, education, and occupation with the patient's satisfaction on registration service of outpatient PKU Muhammadiyah Nanggulan Hospital.

Methods :This study was a descriptive analytic study with cross sectional approach. The population in this study were all outpatients who seek treatment at PKU Muhammadiyah Nanggulan Hospital. Sample required 94 respondents. The sample in this study has been taken used technique of sampling nonprobability with incidental sampling approach. The instruments used questionnaire and check list observation. The analysis of data has been done by chi square and correlation Pearson's product-moment

Results :There was relation between age ($p_value = 0,04075$), no relation between gender ($p_value = 0,8213$), education ($p_value = 0,3747$), and occupation ($p_value = 0,2295$) with the patient's satisfaction on registration service of outpatient PKU Muhammadiyah Nanggulan Hospital.

Conclusion :There was relation between age, no relation between gender, education, and occupation with the patient's satisfaction on registration service of outpatient PKU Muhammadiyah Nanggulan Hospital.

Keywords :Patient's satisfaction, Patient's characteristics, Outpatient Registration