

## INTISARI

Dalam Sistem Kesehatan Nasional disebutkan bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar terwujud derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan rawat jalan terhadap kinerja, mengetahui ada tidaknya pengaruh karakteristik pasien rawat jalan terhadap kepuasan dan mengetahui adakah faktor yang harus diperbaiki untuk kepuasan pasien rawat jalan.

Penelitian ini dilakukan di RS Rajawali Citra Kabupaten Bantul pada bulan februari-april 2012. Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional* dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang berisi data karakteristik pasien, faktor-faktor penentu kepuasan dan kepuasan pasien. Analisis IKK (Index Kepuasan Konsumen) digunakan untuk melihat pasien merasa puas atau tidak, uji *chi square* melihat hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan.

Hasil faktor-faktor penentu tingkat kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan pasien rawat jalan puas untuk dimensi keandalan, daya tangkap dan jaminan. Karakteristik pasien (jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan penghasilan perbulan) mempengaruhi kepuasan. Ada yang harus diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi empati (kesedian untuk peduli dan memberi perhatian kepada pasien) serta dimensi berwujud (penampilan fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi).

Kata kunci : Kepuasan, Kinerja, Rawat Jalan

## ABSTRACT

In the National Health System stated that the purpose of health development is achieving the capability of healthy life for every resident to manifest optimal health status as one of the elements of the general welfare. This study aims to determine the level of satisfaction of the performance of outpatient care, determine whether there is the influence of the characteristics of outpatients on satisfaction and knowing there any factors that must be upgrade to the satisfaction of outpatients.

This study was conducted at Bantul Rajawali Citra's Hospital in February – April 2012. This study used a cross-sectional design with a purposive sampling method by taking samples. The research instrument used aquestionnaire that contains the data characteristics of the patient, the determinants of satisfaction and patient satisfaction. Analysis of Customer Satisfaction Index is used to see patients were satisfied or not, chi square test to see the relationship between the characteristics of respondents with satisfaction.

The results showed outpatient satisfied for the dimensions of reliability, responsiveness and assurance. Patient characteristics (gender, age, occupation, education last, and monthly income) affect satisfaction. There should be improved in order to increase the satisfaction of outpatients in the dimensions of empathy (willingness to care and pay attention to the patient) as well as tangible dimensions (physical appearance, equipment, personnel and communication materials).

Keyword: Satisfaction, Performance, Outpatient