

Evaluasi Sikap Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan RSIA Srikandi IBI Jember Dengan Model *Multiatribut Fishbein*

Novi Dwi Jayanti
Program Studi Rekam Medik
Jurusan Kesehatan

ABSTRAK

Manajer rumah sakit sangat berkepentingan pada sikap pasien terhadap evaluasi jasa pelayanan di rumah sakit, karena dengan sikap dapat diketahui apakah pasien tersebut menyukai atau tidak pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Di RSIA Srikandi IBI Jember hanya memiliki satu petugas pendaftaran pasien yang juga merangkap tugas untuk mencari berkas rekam medis di ruang penyimpanan, distributor rekam medis, melakukan pendaftaran secara manual maupun terkomputerisasi dan juga sebagai kasir. Hal tersebut yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian tentang sikap pasien guna evaluasi pelayanan rawat jalan di RSIA Srikandi IBI Jember. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui sikap pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSIA Srikandi IBI Jember dengan menggunakan model *Multiatribut Fishbein*. Banyak sampel dari penelitian ini adalah 90 pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap keseluruhan pasien terhadap pelayanan rawat jalan RSIA Srikandi IBI Jember diperoleh nilai sebesar 325,06 ini artinya semua atribut pelayanan rawat jalan RSIA Srikandi IBI Jember sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien atau pasien bersikap positif (mempunyai keinginan untuk berobat di RSIA Srikandi Jember).

Kata kunci: sikap, berkas rekam medis, *Multiatribut Fishbein*.

***Evaluation Of Patient Attitude Toward Services Srikandi IBI Jember Hospital
By Using Multiatribut Fishbein Model***

Novi Dwi Jayanti

Medical Record Study Program

Health Department

ABSTRACT

The hospital manager think that the attitude of patient is really important toward services evaluation in hospital. Because with the attitude, we will know whether those patient like or dislike with the services that given by hospital. In Srikandi IBI Jember hospital, patient registration worker that work in each time is just one worker. Meanwhile, the worker that work in this area also have the task to find out medical record document in filling room, medical record distributor, doing manual and computerized registration and also as cashier. That being the background of researcher to research about the attitude of patient to evaluate services in Srikandi IBI Jember Hospital. The aim of this paper was to know the attitude of patient toward the services in Srikandi IBI Jember Hospital by using Multiatribut Fishbein model. The amount of sample in this research was 90 patients. The result of this research showed that all of the patient attitude toward the services in Srikandi IBI Jember Hospital is 325,06. It means all of the services in Srikandi IBI Jember Hospital already fixed with the patient expectation or the patient have a positive attitude (having a good willing to curing in Srikandi IBI Jember Hospital).

Keywords: attitude, medical record document, Multiatribut Fishbein.