

**GAMBARAN KARAKTERISTIK PASIEN DAN MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI KLINIK PRATAMA RAWAT JALAN
TNI ANGKATAN LAUT KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2023**

*Description of Patient Characteristics and Quality of Nursing Services at the Indonesian Navy
Primary Outpatient Clinic, Cilacap Regency*

Fitria Endah Farahnita

Universitas Al-Irsyad Cilacap
Jl. Cerme No. 24 Sidanegara Cilacap

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam upaya penilaian sebuah pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan kesehatan yang dikendaki tentang oleh pasien. Peningkatan mutu pelayanan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. **Tujuan:** Mengetahui karakteristik pasien dan mutu pelayanan keperawatan di Klinik Pratama Rawat Jalan TNI Angkatan Laut Kabupaten Cilacap. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dengan sampel adalah pasien rawat jalan di Klinik Pratama Rawat Jalan TNI Angkatan Laut Kabupaten Cilacap sebanyak 207 responden. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Analisis data menggunakan uji distribusi frekuensi. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan memiliki rata-rata usia 36.57 tahun dengan usia termuda 18 tahun dan usia tertua 67 tahun, memiliki jenis kelamin perempuan (63.3%), memiliki pendidikan dasar (48.3%), dan memiliki status bekerja (53.1%). Mutu pelayanan di Klinik Pratama Rawat Jalan TNI Angkatan Laut Kabupaten Cilacap dalam kategori memuaskan (69.1%). **Kesimpulan:** Klinik Pratama Rawat Jalan TNI Angkatan Laut Kabupaten Cilacap memiliki mutu pelayanan dalam kategori memuaskan bagi pasien

Kata Kunci: Karakteristik, Mutu Pelayanan, Rawat jalan

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is one of the main indicators in efforts to assess quality health services. Patient satisfaction is determined by the quality of health services desired by the patient. Improving the quality of service is one way to improve the quality of service. **Objective:** To determine the characteristics of patients and the quality of nursing services at the Pratama Outpatient Clinic for the Indonesian Navy, Cilacap Regency. **Method:** This type of research is quantitative research using a descriptive design with a cross-sectional approach. The sampling technique was accidental sampling with the sample being outpatients at the Pratama Outpatient Clinic of the Indonesian Navy, Cilacap Regency, totaling 207 respondents. The research instrument used a questionnaire sheet. Data analysis uses the frequency distribution test. **Results:** The results showed that the average age was 36.57 years with the youngest being 18 years and the oldest being 67 years, being female (63.3%), having primary education (48.3%), and working status (53.1%). The quality of service at the TNI Navy Outpatient Primary Clinic in Cilacap Regency is in the satisfactory category (69.1%). **Conclusion:** The TNI Navy Outpatient Primary Clinic in Cilacap Regency has service quality in the satisfactory category for patients

Keywords: Characteristics, Service Quality, Outpatient