

## SUMMARY

# TINJAUAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT HARUM SISMA MEDIKA TAHUN 2016

Created by IIK PURKONUDIN

**Subject** : FAKTOR, MUTU, PENDAFTARAN  
**Subject Alt** : FACTORS, QUALITY, REGISTRATION  
**Keyword** : mutu pelayanan;pendaftaran rawat jalan;kepuasan pasien

### Description :

Dalam era globalisasi persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap rumah sakit dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan harapan pasien, semuanya itu tidak terlepas dari kepuasan atau kenyamanan pemakai jasa, kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Satu diantara pelayanan yang ada di unit rekam medis ialah pelayanan dibagian pendaftaran. Pelayanan pendaftaran rawat jalan mempunyai peranan yang sangat penting karena merupakan gerbang utama awal pasien diterima, dan kesan awal pasien menilai mutu pelayanan rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika, penelitian menggunakan metode deskriptif yang memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan pendaftaran, instrumen penelitian yang digunakan adalah menggunakan kuisioner yang diberikan kepada pasien berkaitan tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran dilihat dari aspek 5 dimensi. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran rata-rata kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran dari 5 dimensi sebesar 92,1% sudah baik namun jika dilihat dari dimensi Responsiveness dan Assurance masih kurang 86,4% dan 88,8%, maka perlu adanya sosialisasi kembali aspek Responsiveness dan Assurance kepada petugas pendaftaran rawat jalan.

**Contributor** : Drs. IGK Wijasa., MARS  
**Date Create** : 12/10/2016  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-201336095  
**Collection** : 201336095  
**Call Number** : 36-2016-S017  
**Source** : Undergraduate Theses of Medical Record  
**Relation Collection** Fakultas Ilmu Kesehatan  
**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor