

ABSTRAK

Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Zainal Abidin Pagaralam Way Kanan

Nama : Yuliyani

Program Studi : Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang di jamin dalam UUD 1945. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementerian Kesehatan RI, 2009). Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu langkah ke arah peningkatan pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini.

Mutu pelayanan rumah sakit dapat dilihat langsung pada kepuasan pasien terhadap pelayanan di pendaftaran pasien. Karena tempat pendaftaran pasien merupakan cerminan utama pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien.

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Zainal Abidin Pagaralam dengan meneliti dengan menggunakan 5 dimensi kepuasan yaitu : Reliability (kehandalan), Responsiveness (cepat tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangible (bentuk fisik). Pengukuran nilai rata-rata dilakukan pada masing-masing item pernyataan berdasarkan hasil jawaban responden dengan menentukan interval nilainya.

Hasil penelitian menunjukkan, pada masing-masing dimensi berada pada kategori positif/baik yaitu pada rentang nilai 3,41 – 4,20. Pada dimensi Reliability didapatkan hasil nilai rata-ratanya yaitu 3,5, pada dimensi Responsiveness nilai rata-ratanya 3,78, dimensi Assurance nilai rata-ratanya 3,77, dimensi Empati nilai rata-ratanya 3,37 dan dimensi Tangible nilai rata-ratanya 3,62.

Kata kunci : Pelayanan Kesehatan, Mutu Pelayanan, 5 dimensi kepuasan