

**ABSTRAK**

**JUDUL : TINJAUAN KEPUASAAN PASIEN DI  
PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT  
GIGI DAN MULUT LAKESGILUT AU drg. R.  
POERWANTO**

**NAMA : CAHYONO YOKI NUGROHO**

**PROGRAM STUDI : PROGRAM DIPLOMA III REKAM MEDIS DAN  
INFORMASIKESEHATAN**

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Lakesgilut AU drg. R. Poerwanto adalah rumah sakit yang memiliki pelayanan yang (Rumah sakit gigi dan Mulut Lakesgilut AU drg. R. Poerwanto) sebagai pusat rujukan tertinggi bidang kedokteran gigi di TNI Angkatan Udara (*center of Excellence Dentistry*). Berdasarkan hasil melalui wawancara dengan petugas rekam medis di Rumah Rumah Sakit Gigi dan Mulut Lakesgilut AU drg. R. Poerwanto masih ditemukan masalah pada unit pendaftaran pasien rawat jalan. Berdasarkan observasi yang dilakukan, di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Lakesgilut AU drg. R. Poerwanto peneliti mendapatkan masalah yang dimana seorang pasien yang telah mendaftar tidak kunjung mendapatkan penanganan terkait dengan klinik sehingga pasien tersebut komplek. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu menggambarkan tingkat kepuasan pada pelayanan pasien di unit pendaftaran pasien rawat jalan. SOP untuk pendaftaran pasien sudah ada di RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT LAKESGILUT AU drg. R. POERWANTO saat ini SOP dalam proses revisi. Gambaran Kepuasan Pasien di Unit Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Lakesgilut AU drg. R. Poerwanto *Tangibles* (Wujud nyata) dari dimensi *tangible* dari hasil kuesiones. hasil presentase kepuasan 83%. Ketidakpuasan 17%. *Responsiveness* Mendapatkan hasil presentase yaitu 83,3% pasien merasa puas dengan mutu pelayanan rawat jalan dan 16.7% masih blum puas dengan mutu pelayanan. *Reliability* (Kepercayaan) dari dimensi *Reliability* dari hasil yaitu 87% pasien merasa puas dengan mutu pelayanan rawat jalan dan 13% masih blum puas dengan mutu pelayanan. *Assurance* (Jaminan) dari dimensi *Assurance* hasil yaitu 86,5pasien merasa puas dengan mutu pelayanan rawat jalan dan 13.5% masih blum puas dengan mutu pelayanan *Empathy* hasil yaitu 86.5% pasien merasa puas dengan mutu pelayanan rawat jalan dan 13.5% masih blum puas dengan mutu pelayanan. Faktor-Faktor Penyebab Ketidakpuasan Dalam Unit Pendaftaran mencakup *Tangibles* (Wujud nyata), *Responsiveness* (Tanggung Jawab), *Reliability* (Kepercayaan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Saran SOP Pendaftaran segera di buatkan sehingga petugas mempunyai pedoman dalam bekerja. Sebaiknya diberikan pelatihan mengenai cara menyikapi pasien Melaksanakan *training* pelayanan terhadap pasien

Kata Kunci:Kepuasan Pasien