

ABSTRAK

Judul : Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Karang Sari Lampung Utara

Nama : Margareta Lena Widiastuti

Program Studi : D3 Rekam Medis dan informasi kesehatan

Latar belakang: Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan akan berdampak pada loyalitas pasien. kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan “*word of mouth*”. Selanjutnya akan berpengaruh pada citra puskesmas yang meningkat. Peningkatan citra puskesmas dirasa sangat penting agar puskesmas semakin dipercaya oleh pelanggan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan. Berdasarkan data akreditasi tahun tim mutu UKP di UPTD Puskesmas Karang Sari tingkat kepuasan pasiennya sebesar 76% dengan menggunakan koin kepuasan pelanggan. Maka perlu dilakukan peninjauan kembali terhadap kepuasan pasien pada unit pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

Tujuan: Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di UPTD Puskesmas Karang Sari Lampung Utara.

Metode: Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan angket. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 94 orang yang berkunjung ke puskesmas dan bersedia menjadi responden.

Hasil: Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil 84,75% atau 80 orang dari jumlah responden menyatakan puas dan 15,25% atau 14 orang menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan pasien terletak pada dimensi Bukti fisik (*Tangible*).

Kesimpulan: Secara umum pelanggan sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Karang Sari Lampung Utara hanya saja pasien belum merasa puas pada fasilitas ruang tunggu yang belum dirasa nyaman.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Lima dimensi kepuasan, unit pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.