

ABSTRAK

Judul : Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran di Puskesmas Kelurahan Bambu Apus II Jakarta Timur tahun 2020
Nama : Lilis
Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami permintaan masyarakat. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran di Puskesmas Kelurahan Bambu Apus II Jakarta Timur tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran yang di analisis dengan menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Kelurahan Bambu Apus II Jakarta Timur. Sampel penelitian yang diambil secara estimasi proporsi yaitu sebanyak 100 orang. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kelurahan Bambu Apus II Jakarta Timur menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi bukti fisik sebanyak 87%, dimensi ketanggapan 85%, dimensi empati 82%, dimensi jaminan 84%, dan terakhir yaitu dimensi kehandalan sebanyak 84%. Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan loket pendaftaran pada pasien di Puskesmas Kelurahan Bambu Apus II berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan persentase sebanyak 84%. Berdasarkan hasil tinjauan tersebut sebagian besar pasien merasa harapan dan tujuan ketika berkunjung ke Puskesmas Kelurahan Bambu Apus II terpenuhi dengan pelayanan pada nunit loket pendaftaran dengan penilaian kepuasan tersebut. Sebaiknya Puskesmas Kecamatan Cipayung memasukkan unsur unit loket pendaftaran kedalam cakupan penilaian Survey Kepuasan Pelanggan ditahun berikutnya sehingga bisa mengevaluasi dan meningkatkan mutu agar bisa sesuai dengan standar kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Cipayung ≥ 84 (PERMENPAN NO 14 TAHUN 2017, 2017). Bagi Puskesmas Kelurahan Bambu Apus II peningkatan mutu unit loket pendaftaran dapat dilakukan dengan evaluasi SPO pendaftaran, pelatihan *service excellent*, penambahan sarana prasarana, Analisa beban kerja, perbaikan system antrian, penambahan sarana informasi serta menambah tenaga bagian rekam medis agar pelayanan lebih kompeten lagi.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Loker Pendaftaran,