

ABSTRAK

Judul : Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021
Nama : Anisa Dyah Irawati
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan. Dampak dari kepuasan pasien yang rendah terhadap pelayanan di pendaftaran rawat jalan yaitu dapat menyebabkan pasien tidak akan kembali berobat ke rumah sakit, menyebabkan pengunjung rumah sakit berkurang, dan membuat profit rumah sakit akan menurun. Peneliti akan melakukan penelitian dengan pasien dibagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan model pengambilan sampel *non random sampling* yaitu *Incidental/Convenience Sampling*, dengan cara menyebarkan angket kepada 106 responden yang diukur pada 5 dimensi mutu pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dari penelitian tersebut diketahui bahwa persentase kepuasan untuk dimensi kehandalan (*reliability*) 81,1%, daya tanggap (*responsiveness*) 84,9%, jaminan (*assurance*) 84%, empati (*emphaty*) 79,2%, dan bukti fisik (*tangibles*) 82,1%. Dengan demikian diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini sebesar 83% dan yang menyatakan tidak puas sebesar 17%. Berdasarkan dari hasil tingkat kepuasan yang diperoleh belum mencapai standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan oleh menteri kesehatan yaitu $\geq 90\%$. Diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

Kata kunci:

Kepuasan Pasien, Pendaftaran Rawat Jalan, Dimensi Mutu Pelayanan