

## ABSTRAK

Judul : Identifikasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tebet Jakarta Selatan

Nama : Syifa Nur Azizah

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran rawat jalan RSUD Tebet. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif. Perhitungan besar sampel menggunakan rumus estimasi proporsi didapatkan 105 sampel dengan metode pengambilan sampel yaitu *Incidental/Convenience Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket kemudian data diolah menggunakan SPSS. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan 5 dimensi Parasuraman yaitu *Tangible, Responsiveness, Reliability Assurance dan Empathy*. Dari hasil penelitian yang didapatkan persentase kepuasan dibagian loket pendaftaran RSUD Tebet sebesar 51,9% puas dan 48,1% tidak puas artinya pelayanan dibagian loket pendaftaran tergolong tidak baik karena  $\leq 90\%$  berdasarkan SPM rawat jalan. Kendala yang terjadi pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yaitu ruang tunggu yang terlalu kecil, toilet yang kurang bersih, kurangnya loket pada bagian pendaftaran serta kurangnya keramahan petugas dalam proses pelayanan pendaftaran rawat jalan. Disarankan kepada RSUD Tebet untuk memperhatikan kenyamanan dibagian loket pendaftaran seperti toilet diruang tunggu lebih diperhatikan dalam hal kebersihannya agar pasien lebih nyaman dalam menggunakan toilet tersebut dan petugas pendaftaran harus lebih memahami dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Kata Kunci: kepuasan, pelayanan, pendaftaran, rawat jalan.

## **ABSTRACT**

**Title** : *Identification Of Patient Satisfaction Level In the outpatient registration center at RSUD Tebet South Jakarta*  
**Name** : *Syifa Nur Azizah*  
**Study Program** : *Medical Record and Healt Information*

*Patient satisfaction is the result of the patient's assessment of health services by comparing what is expected in accordance with the reality of health services received in a hospital health setting. The purpose of this study was to describe the level of patient satisfaction with outpatient registration counter services at Tebet Hospital. The method used is descriptive method with quantitative analysis. Calculation of the number of samples using the proportion estimation formula obtained 105 samples with the sampling method, namely Incidental/Convenience Sampling. The data collection technique used in this research is a questionnaire and then the data is processed using SPSS. Service quality is assessed based on 5 dimensions of Parasuraman namely Tangible, Responsiveness, Reliability Assurance and Empathy. From the results of the study, the percentage of satisfaction at the registration counter of the Tebet Hospital was 51.9% satisfied and 48.1% dissatisfied, meaning that the service at the registration counter was not good because 90% was based on outpatient SPM. Obstacles that occur in outpatient registration services are waiting rooms that are too small, toilets that are not clean, lack of counters at the registration section and lack of friendliness of officers in the outpatient registration service process. It is recommended to Tebet Hospital to pay attention to the comfort at the registration counter such as the toilet in the waiting room more attention to cleanliness so that patients are more comfortable in using the toilet and registration officers must be more understanding and patient in providing services to patients.*

*Keywords: satisfaction, service, registration, outpatient*