

ABSTRAK

Judul : Tinjauan Kepuasan Pasien Dibagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Kembangan Jakarta Barat

Nama : Tia Ivany

Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Kepuasan pasien merupakan respon pasien terhadap kinerja petugas yang ada. Tujuan: mendapat gambaran Kepuasan Pasien Dibagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Kembangan. Metode: jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di RSUD Kembangan Kota Jakarta Barat pada bulan November 2022 sampai Juni 2023. Sampel penelitian ini seluruh pasien rawat jalan di RSUD Kembangan yaitu sebanyak 71 responden. Teknik dan instrument data pada penelitian ini yaitu observasi dan angket. Data yang didapat lalu akan dianalisis dengan menggunakan software SPSS. Untuk penyusunan angket penelitian ini menggunakan skala Likert. Hasil: Tangible sebanyak 4,2% menyampaikan tidak puas, sedangkan yang tertinggi sebanyak 83,1% yang menyatakan puas. Dimensi reliability yang terendah bernilai 1,4% yang menyatakan sangat tidak puas, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 91,5% menyampaikan puas. Dimensi responsiveness terendah bernilai 1,4% yang menyatakan tidak puas, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 85,9% menyampaikan puas. Dimensi assurance terendah bernilai 1,4% yang menyatakan tidak puas, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 90,1% menyampaikan puas. Dimensi empathy terendah bernilai 1,4% yang menyatakan tidak puas, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 84,5% menyampaikan puas. Kesimpulan: Berdasarkan hasil analisis tiap dimensi, dapat dipahami kepuasan pasien pada dimensi tangibles di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Kembangan, dari 71 responden diperoleh keseluruhan kepuasan pasien pada 5 dimensi yaitu sebanyak 51,4% yang menyatakan tidak puas dan 48,6% yang menyatakan puas.

Kata Kunci : SPO, Kepuasan, Pelayanan, Pendaftaran Rawat Jalan

ABSTRACT

Title : Patient Satisfaction Review in the Outpatient Registration Service Section at Kembangan Hospital, West Jakarta

Name : Tia Ivany

Study Program: D3 Medical Records and Health Information

Patient satisfaction is the patient's response to the performance of existing officers. Objective: get an overview of Patient Satisfaction with Outpatient Registration Services at RSUD Kembangan. Method: this type of research is descriptive with quantitative methods. This research was conducted at Kembangan Hospital, West Jakarta City from November 2022 to June 2023. The sample of this study was all outpatients at Kembangan Hospital, which was 71 respondents. Data techniques and instruments in this study are observation and questionnaires. The data obtained will then be analyzed using SPSS software. For the preparation of this research questionnaire using the Likert scale (scores 1 to 5). Results: Results: Tangible as many as 4.2% expressed dissatisfaction, while the highest as many as 83.1% expressed satisfaction. The lowest reliability dimension was 1.4% who expressed very dissatisfaction, while the highest score of 91.5% expressed satisfaction. The lowest response dimension was 1.4% who expressed dissatisfaction, while the highest value of 85.9% expressed satisfaction. The lowest assurance dimension was 1.4% who expressed dissatisfaction, while the highest value of 90.1% expressed satisfaction. The lowest empathy dimension was 1.4% who expressed dissatisfaction, while the highest value of 84.5% expressed satisfaction. Conclusion: Based on the results of the analysis of each dimension, it can be understood that patient satisfaction in the tangibles dimension at the outpatient registration place at Kembangan Hospital, from 71 respondents obtained overall patient satisfaction in 5 dimensions, namely 51.4% who expressed dissatisfaction and 48.6% who expressed satisfaction.

Key words : SPO, Satisfaction, Outpatient, Registration Services