

ABSTRAK

Judul : Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pada Loker Pendaftaran Rawat Jalan Di Pensiunan Pelindo II Di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta

Nama : Salsa Bila Putri Cahyani

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Kepuasan pasien merupakan emosional atau evaluasi yang berkaitan dengan mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien dinilai secara periodik untuk menjadi acuan bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan. Diketahui kepuasan pasien menjadi salah satu perhatian yang spesifik karena menghasilkan informasi yang digunakan untuk mengidentifikasi pelayanan yang diterima oleh pasien dan kesenjangan mengenai harapan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas loket pendaftaran rawat jalan di pensiunan pelindo Indonesia II di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif. Perhitungan besar ampel menggunakan rumus estimasi proporsi didapatkan 85 sampel dengan metode pengambilan sampel yaitu *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket kemudian data diolah menggunakan SPSS. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan dengan 5 dimensi Parasuraman yaitu *Tangible, Reliability, Empathy, Responsiveness, dan Assurance*. Hasil penelitian ini pada dimensi *tangible* 34,1% tidak puas, 65,9% puas, *reability* 43,5% tidak puas, 56,6% puas, *empathy* 25,9 tidak puas, 74,1% puas, *responsiveness* 23,5% tidak puas 76,5% puas, *assurance* 35,3% tidak puas, 64,7% puas.

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

ABSTRACT

Title : *Review of Patient Satisfaction with Services at Counters Outpatient Registration for Pelindo II Pensioners at the Port Hospital Jakarta*

Name : Salsa Bila Putri Cahyani

Study Program : Medical Records and Health Information

Patient satisfaction is emotional or evaluation related to the quality of service in the hospital. Patient satisfaction is assessed periodically to become a reference for hospitals to improve service quality. Patient satisfaction is one of the specific concerns because it produces information that is used to identify the services received by patients and their interest regarding expectations. The purpose of this study was to determine patient satisfaction with the services of outpatient registration counter officers at Pelindo Indonesia II retirees at the Jakarta Harbor Hospital. The method used is descriptive method with quantitative analysis. Calculation of the ampel size using the formula for estimating proportions obtained 85 samples with the sampling method, namely Accidental Sampling. The data collection technique used in this research is a package then the data is processed using SPSS. Service quality is assessed based on the 5 dimensions of Parasuraman, namely Tangible, Reliability, Empathy, Responsiveness, and Assurance. The results of this study on the tangible dimension 34.1% dissatisfied, 65.9% satisfied, reliability 43.5% dissatisfied, 56.6% satisfied, empathy 25.9 dissatisfied, 74.1% satisfied, responsiveness 23.5 % dissatisfied 76.5% satisfied, guaranteed 35.3% dissatisfied, 64.7% satisfied.

Keywords: satisfaction, service, registration, outpatient.