

ABSTRAK

Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Dibagian Pendaftaran Puskesmas Kecamatan Penjaringan
Nama : Siti Maeimunah
Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh dibandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran Puskesmas Kecamatan Penjaringan. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan analisis kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan pendaftaran di TPP rawat jalan sebanyak 106 responden. Hasil penelitian : Petugas pendaftaran sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SPO yang berlaku. Karakteristik responden terbanyak Wanita (60%), Usia terbanyak antara 20 – 30 tahun (72%), Pendidikan terbanyak D4/S1 (34%). Hasil kepuasan pada pada dimensi *Tangible* didapatkan persentase terendah sebesar 15%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 49%. Dimensi *responsive* didapatkan persentase terendah sebesar 12%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 54%. Dimensi *reliability* didapatkan persentase terendah sebesar 12%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 47%. Dimensi *empathy* didapatkan persentase terendah sebesar 7%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 44%. Dimensi *Assurance* didapatkan persentase terendah sebesar 10%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 42%. Maka persentase kepuasan pasien didapatkan pada kategori Sangat Memuaskan 32%, Memuaskan 50%, Cukup Memuaskan 15%, Kurang Memuaskan 2%, Tidak Memuaskan 0%. Kesimpulan : Maka didapatkan persentase pada kategori tertinggi yaitu yang menyatakan memuaskan sebesar 50%, sedangkan persentase terendah yaitu yang menyatakan kurang memuaskan sebesar 2%. Saran : Petugas pendaftaran lebih meningkatkan dan memahami dalam melayani dan menyampaikan informasi yang lebih tepat dan jelas.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, TPP