

## ABSTRAK

**NUR SHINTYA V.M, FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD TULEHU AMBON 2016, SKRIPSI**, Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul Jakarta 2016

6 BAB, 75 Halaman, 15 Tabel, 8 Lampiran

**Latar Belakang :** Kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan dari setiap rumah sakit. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor seperti perilaku petugas , kualitas informasi yang diterima , waktu tunggu , dan fasilitas umum yang tersedia.

**Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh indikator terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tulehu Ambon.

**Metode Penelitian :** Pengumpulan data diambil dengan menggunakan metode kuesioner tertutup dengan menggunakan skala likert.

**Hasil Penelitian :** Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliable. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dari variabel *tangible* (nilai  $p = 0,001$ ), dan *emphaty* (nilai  $p = 0,006$ ) dengan kepuasan pasien. Penelitian juga menunjukkan tidak ada hubungan antara Variabel responsive (nilai  $p = 0,051$ ), reliability (nilai  $p = 0,058$ ) dan assurance (nilai  $p = 0,590$ ) dengan kepuasan pasien.

**Kesimpulan :** Adanya pengaruh antara variabel *tangible* dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Tulehu Ambon. Sebaiknya petugas dibagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan lebih perhatian saat melayani pasien juga dapat bersikap adil dan tidak membedakan perlakuan sehingga pasien merasa puas.

Daftar Pustaka : 26 (1990-2015)

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Rawat Jalan