

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI FASILITAS KESEHATAN DENGAN METODE *LITERATURE REVIEW*

Sitifa Salim¹.Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes.Perkes.²

INTISARI

Latar Belakang :fasilitas kesehatan melayani pelayanan medis dasar atau spesialisik, yang dilayani oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan yang dipimpin oleh seorang tenaga medis. Pasien mengharapkan petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan pasien berupa manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, dan komunikatif. Kepuasan pasien merupakan suatu tanggapan pelayanan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau kebutuhan pelanggan setelah pasien menerima jasa pelayanan.

Tujuan Penelitian :Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di tempat pelayanan pendaftaran secara umum dan tingkat kepuasan pasien di tempat pelayanan pendaftaran berdasarkan dimensi.

Metode Penelitian :Metode dokumentasi dengan cara pengumpulan data berupa jurnal yang telah dipublikasi melalui *google scholar*.

Hasil Penelitian :Dari lima penelitian terdapattingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan secara umum untuk kepuasan tertinggi dengan kriteria sangat puas (81,94%) dan kepuasan terendah dengan kriteria tidak puas (78,9%).

Kesimpulan :Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan secara umum untuk kepuasan tertinggi pada penelitian dengan kriteria sangat puas (81,94%) dan kepuasan terendah pada penelitian dengan kriteria tidak puas (78,9%). Kepuasan dengan skor tertinggi yaitu dimensi *reliability* dengan penelitian hasil 100% dan ketidakpuasan dengan skor tertinggi pada dimensi *assurance* penelitian dengan hasil 78,9%.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien Pendaftaran

¹Mahasiswa Progam Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Pembimbing Progam Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

**PATIENTS SATISFACTION WITH ROAD SERVICES IN HEALTH
FACILITIES WITH LITERATURE REVIEW METHOD**

Sitifa Salim I. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes.Perkes.

Abstract

Background: health facilities serve basic or specialized medical services, which are served by more than one type of health worker led by a medical staff. Patients expect officers to provide services in accordance with the patient's interests and needs in the form of humane, fast, full of empathy, friendly, and communicative. Patient satisfaction is a service response to the suitability of the level of interests or needs of the customer after the patient receives service

Objectives: To determine the level of patient satisfaction at the registration service place in general and the level of patient satisfaction at the registration service place based on dimensions.

Methods: The method of documentation is by collecting data in the form of journals that have been published through google scholar. **Results:** Of the five studies, there was a level of patient satisfaction with outpatient services in general for the highest satisfaction with very satisfied criteria (81.94%) and the lowest satisfaction with dissatisfied criteria (78.9%).

Conclusion: Patient satisfaction with outpatient services in general for the highest satisfaction in the study with very satisfied criteria (81.94%) and the lowest satisfaction in the study with dissatisfied criteria (78.9%). Satisfaction with the highest score is the reliability dimension with 100% research results and dissatisfaction with the highest score on the research assurance dimension with a result of 78.9%.

Keywords: Registration Patient Satisfaction

1 Student Program Medical Records and Health Information Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

2 Advisor for the Study Program of Medical Records and Health Information, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta.