

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DI BAGIAN PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BETHESDA LEMPUYANGWANGI YOGYAKARTA

Rizki Arif Nurianto¹ Ratna Prahesti² Endang Purwanti³

INTISARI

Latar Belakang: Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dari studi pendahuluan yang dilakukan, diperoleh adanya ketidakpuasan pada pelayanan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangin Yogyakarta.

Tujuan: Menganalisis hubungan kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

Metode: Penelitian ini menggunakan Kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yakni rata-rata kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta perhari pada bulan maret 2023 sebanyak 150 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan sebanyak 60 orang. Teknik sampling menggunakan *Purposive Sampling*. Data diambil menggunakan kuesioner, ditampilkan dalam table dan dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil: Hasil penelitian terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dengan nilai sig $0,026 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan memiliki keeratan hubungan yang cukup.

Kesimpulan: Dari hasil uji statistik *chi-square* ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Rumah Sakit sebagai penyedia layanan kesehatan sebaiknya lebih memprioritaskan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan di bagian pendaftaran mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pasien dengan cara penambahan sumber daya manusia, memperhatikan waktu tunggu dan upaya pemasaran jasa rumah sakit keberbagai wilayah.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Tempat pendaftaran Pasien*

¹Mahasiswa Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³Dosen Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY IN THE REGISTRATION SECTION
ON OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION
AT BETHESDA HOSPITAL LEMPUYANGWANGI
YOGYAKARTA**

Rizki Arif Nurianto¹ Ratna Prahesti² Endang Purwanti³

ABSTRACT

Background: Health efforts are any activity to maintain and improve health status, aiming to achieve optimal health status for the community because service quality affects patient satisfaction. From the preliminary study conducted, it was found that there was dissatisfaction with the service at the outpatient registration section at Bethesda Lempuyangwangin Hospital, Yogyakarta.

Objective: To analyze the relationship between service quality in the registration department and patient satisfaction at Bethesda Lempuyangwangi Hospital, Yogyakarta.

Methods: This research uses quantitative descriptive analytic with cross sectional approach. The population in this study is the average outpatient visit of Bethesda Lempuyangwangi Hospital Yogyakarta per day in March 2023 of 150 people. The sample in this study were 60 outpatients. The sampling technique uses purposive sampling. Data were collected using a questionnaire, displayed in a table and analyzed using the Chi-Square test.

Results: The results of the study showed that there was an influence between the quality of service in the registration department and the satisfaction of outpatients, with a sig value of $0.026 < 0.05$. It can be concluded that the quality of service in the registration section on outpatient patient satisfaction has a sufficiently close relationship.

Conclusion: From the results of the chi-square statistical test there is a relationship between service quality on outpatient satisfaction. Hospitals as health service providers should prioritize service quality, because service quality in the registration department has a major influence on patient satisfaction by increasing human resources, paying attention to waiting times and efforts to market hospital services to various regions.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Patient Registration Place

¹ Medical Recorder and Health Information Student, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

² Lecturer in Medical Recording and Health Information, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

³ Lecturer in Medical Recording and Health Information, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta