

KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT

Defri Safitri¹, Kori Puspita Ningsih ²

INTISARI

Latar Belakang : Rumah sakit mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang bermutu untuk pasien. Hal pertama yang mengawali pelayanan berada di unit pelayanan pendaftaran pasien, karena tempat pendaftaran pasien merupakan pusat informasi pasien yang akan mencatat data identitas pasien serta memasukkan pasien ke poliklinik yang dituju. Indikator kepuasan pasien dapat dilihat dari lima dimensi mutu yaitu, *responsive, reliability, assurance, empathy, tangible*. Kepuasan pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Tujuan : Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit berdasarkan lima dimensi mutu yaitu *responsive, reliability, assurance, empathy, tangible*.

Metode : metode penelitian *Literature Review*

Hasil : Dari hasil analisis lima jurnal yang memiliki nilai kepuasan paling rendah untuk dimensi *responsive* yaitu di RSUD Rubini Mempawa, untuk dimensi *reliability* kepuasan terendah yaitu di RSUD Rubini Mempawa, pada dimensi *assurance* kepuasan terendah yaitu di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta, kemudian pada dimensi *empathy* kepuasan terendah yaitu di Rumah Sakit Sintang, dan untuk dimensi *tangible* kepuasan terendah yaitu di RSUD Rubini Mempawa

Kesimpulan : Dari kelima rumah sakit yang di analisis yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah yaitu RSUD Rubini mempawa dengan tiga dimensi mutu terendah yaitu pada dimensi *responsive, reliability* dan *tangible*.

Kata kunci : *kepuasan pasien, lima dimensi mutu, pendaftaran pasien rawat jalan*

¹ Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

PATIENT SATISFACTION AT THE HOSPITAL OUTBOARD REGISTRATION

Defri Safitri¹, Kori Puspita Ningsih²

ABSTRACT

Background: Hospitals have an obligation to provide quality services for patients. The first thing that starts the service is in the patient registration service unit, because the patient registration area is a patient information center that will record patient identity data and enter the patient into the intended polyclinic. Patient satisfaction indicators can be seen from five dimensions of quality, namely, responsive, reliability, assurance, empathy, tangible. Patient satisfaction reflects how the hospital manages service components that are tailored to the patient's situation and expectations.

Objective: To determine the satisfaction of outpatients in hospitals based on five quality dimensions, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible.

Method: Literature Review research method

Results: From the results of the analysis of the five journals that have the lowest satisfaction value for the responsive dimension, namely at Rubini Hospital Mempawa, for the reliability dimension the lowest satisfaction is at Rubini Mempawa Hospital, the lowest satisfaction assurance dimension is at Condong Catur Hospital Yogyakarta, then the empathy dimension The lowest satisfaction was at Sintang Hospital, and for the tangible dimension the lowest satisfaction was at Rubini Mempawa Hospital

Conclusion: Of the five hospitals analyzed, the one with the lowest level of satisfaction is RSUD Rubini Mepawa with the three lowest quality dimensions, namely the responsive, reliability and tangible dimensions.

Keywords: *patient satisfaction, five dimensions of quality, outpatient registration*

¹ Students of the Medical Record and Health Information Study Program, Jendral Achmad Yani University Yogyakarta

² Lecturer of the Medical Record and Health Information Study Program, Jendral Achmad Yani University Yogyakarta