

# TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT

Nindi Pertiwi<sup>1</sup> Ratna Prahesti<sup>2</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang :** Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran Rumah Sakit perlu dilakukan analisis untuk mengetahui seberapa pasien merasa puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit. Hal ini dilakukan untuk mengontrol pekerjaan yang telah dilakukan sehingga pekerjaan dapat konsisten dan sesuai aturan. Karena apabila terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan kesehatan maka akan mengakibatkan penurunan pasien bahkan pasien akan memilih fasilitas kesehatan lainnya yang lebih baik, hal ini dapat mempengaruhi pada 5 dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit.

**Tujuan :** Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit dengan 5 dimensi mutu pelayanan *literature review*.

**Metode :** Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode penelitian *literature review*.

**Hasil :** Dimensi *tangible* semua sudah menerapkan pelayanan dengan baik seperti pada aspek kebersihan sehingga pasien sudah merasa puas tetapi masih terdapat beberapa fasilitas di ruang tunggu yang kurang terpenuhi. Dimensi *responsiveness* dalam menjalankan pelayanan petugas seperti pada aspek ketanggapan kepada pasien sudah baik sehingga pasien sudah merasa puas. Dimensi *assurance* dalam pelayanan kepada pasien petugas sudah baik seperti pada aspek kesopanan dan keramahan petugas sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi *reliability* petugas sudah memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik seperti pada aspek ketepatan atau keakuratan data pasien sehingga pasien merasa puas. Dimensi *emphaty* petugas masih belum memberikan pelayanan yang memuaskan karena terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti kepedulian dan komunikasi dalam pelayanan kepada pasien.

**Kesimpulan :** Dari 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit masing-masing sudah melakukan penilaian sesuai dengan teori yang digunakan, tetapi masih terdapat beberapa yang tidak menjelaskan terkait aspek yang di nilai sehingga hanya menjelaskan hasil presentase dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci :** Kepuasan pasien, Pelayanan kesehatan, Pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit.

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

# REVIEW OF PATIENT SATISFACTION WITH HEALTH SERVICES IN THE REGISTRATION SECTION OF THE HOSPITAL

Nindi Pertiwi<sup>1</sup> Ratna Prahesti<sup>2</sup>

## ABSTRACT

**Background:** Patient satisfaction with health services at the hospital registration section needs to be analyzed to determine patients' satisfaction with the hospital's service. This is done to control the work's progress to be consistent and obey the rules. If there are several problems in health services, it will result in a decrease in patients. They will choose other better health facilities, and it will affect the five dimensions of service quality on patient satisfaction in the hospitals.

**Objective:** To identify the patients' satisfaction with health services in the outpatient registration section at the hospital with five dimensions of service quality literature review.

**Method:** This type of research is descriptive research with a quantitative approach using literature review research methods.

**Result:** All the tangible dimensions have implemented services well, such as in the hygiene aspect to satisfy the patients. However, there is still some lack of facilities in the waiting room. The responsiveness dimension in carrying out officer services, such as responsiveness to patients, is already suitable so that patients feel satisfied. The assurance dimension in the service to the patients is suitable, as in the aspect of officers' politeness and friendliness so that patients feel satisfied with the services provided. The reliability dimension of the officers has provided exemplary services to patients, such as in the aspect of accuracy of the patient data so that patients feel satisfied. The empathy dimension of officers still does not provide satisfactory service. There are several aspects that need improvement, such as care and communication quality in service to the patients.

**Conclusion:** Based on five dimensions of the quality of health services in the hospital, each has been assessed according to the theory. However, some do not explain the aspects that are assessed. Therefore, it only explains the results of the percentage of patients' satisfaction with health services.

**Keyword:** Patient satisfaction, Health Services, Hospital Outpatient Registration.

---

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

<sup>2</sup>Lecturer of the Medical Record and Health Information Study Program at  
Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta