

LITERATURE REVIEW: ANALISA KEPUASAN PASIEN PADA BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT

Naomi Nathanela¹, Ristiana Eka Ariningtyas²

INTISARI

Latar Belakang : Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Tujuan Penelitian : Untuk Menganalisa kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di rumah sakit.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan data dari *Literature Review* dengan jurnal yang berkaitan tentang analisa kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di rumah sakit.

Hasil : Berdasarkan hasil kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di rumah sakit adalah, Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) Di RSPAU Dr. S. Hardjolukito didapatkan hasil diantara rentang nilai 3,18 – 3,32, yang berarti dinyatakan cukup baik, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Di Rumah Sakit Sintang 64% puas dan 36% tidak puas, Studi Literatur Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan 84% puas, Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan meneliti kepuasan pelayanan pendaftaran pasien secara umum, dengan hasil; 16,7% puas, 43,3% kurang puas, dan 40% tidak puas, Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ Di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin 88,7% puas dan 11,3 % tidak puas.

Kesimpulan : Hasil *review* jurnal pada dimensi *responsiveness*, kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu didapat pada jurnal 5 dengan prosentase 88,7%, dan yang paling rendah terdapat pada jurnal 4, yaitu 16,7%.

Pada dimensi *reliability*, kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu didapat pada jurnal 3 dengan prosentase 84%, dan yang paling rendah terdapat pada jurnal 4, yaitu 16,7%.

Pada dimensi *assurance*, kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu didapat pada jurnal 5 dengan prosentase 82,3%, dan yang paling rendah terdapat pada jurnal 4, yaitu 16,7%.

Pada dimensi *empathy*, kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu didapat pada jurnal 3 dengan prosentase 84%, dan yang paling rendah terdapat pada jurnal 4, yaitu 16,7%.

Pada dimensi *tangible*, kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu didapat pada jurnal 3 dengan prosentase 84%, dan yang paling rendah terdapat pada jurnal 4, yaitu 16,7%.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pendaftaran Rawat Jalan, Rumah Sakit.

¹ Mahasiswa Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

² Dosen Pembimbing Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

LITERATURE REVIEW : PATIENT SATISFACTION ANALYSIS IN THE OUTPATIENT REGISTRATION SECTION IN THE HOSPITAL

Naomi Nathanela¹, Ristiana Eka Ariningtyas²

ABSTRACT

Background : Medical record is a file containing records and documents regarding patient identity, examination, treatment, actions and other services that have been provided to patients.

Objective: To analyze patient satisfaction at the outpatient registration section at the hospital.

Method : This study uses data from the Literature Review with related journals about analyzing patient satisfaction at the outpatient registration section of the hospital.

Results : Based on the results of patient satisfaction in the outpatient registration section at the hospital, TNI Patient Satisfaction with Outpatient Registration Services with the Importance Performance Analysis (IPA) Method at RSPAU Dr. S. Hardjolukito obtained results between the range of values 3.18 – 3.32, which means that it is quite good, Patient Satisfaction Levels with Outpatient Registration Services (TPPRJ) at Sintang Hospital 64% satisfied and 36% dissatisfied, Literature Study Patient Satisfaction with Services at the Outpatient Registration Center 84% satisfied, Review of Patient Satisfaction with Outpatient Registration Services at the UPT Special Eye Hospital Medan examined the satisfaction of patient registration services in general, with the results; 16.7% satisfied, 43.3% dissatisfied, and 40% dissatisfied, Descriptive Study of BPJS Patient Satisfaction with TPPRJ Service Quality at Bhayangkara TK III Hospital Banjarmasin 88.7% satisfied and 11.3% dissatisfied.

Conclusion : The results of a journal review on the responsiveness dimension, the highest patient satisfaction was obtained in journal 5 with a percentage of 88.7%, and the lowest was found in journal 4, which was 16.7%.

In the reliability dimension, the highest patient satisfaction is obtained in journal 3 with a percentage of 84%, and the lowest is in journal 4, which is 16.7%.

On the assurance dimension, the highest patient satisfaction was obtained in journal 5 with a percentage of 82.3%, and the lowest was found in journal 4, which was 16.7%.

In the empathy dimension, the highest patient satisfaction is obtained in journal 3 with a percentage of 84%, and the lowest is in journal 4, which is 16.7%.

In the tangible dimension, the highest patient satisfaction was obtained in journal 3 with a percentage of 84%, and the lowest was found in journal 4, which was 16.7%.

Keyword: Patient Satisfaction, Outpatient Registration, Hospital.

¹ Student of Diploma 3 Study Program of Medical Record and Health Information, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta.

² Supervising Lecturer for Diploma Study Program of Medical Record and Health Information, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta.