

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DALAM MASA PANDEMI *COVID-19* DI RSUD WATES

Ni Made Purnamiati¹, Eniyati², Tri Sunarsih³

INTISARI

Latar Belakang: Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan bagaimana kualitas yang dihasilkan dari pelayanan di tempat tersebut. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien di RSUD Wates terdapat ketidakpuasan pasien mengenai ketidakdisiplinan petugas pendaftaran rawat jalan karena membiarkan pasien menunggu lama.

Tujuan: Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty*.

Metode Penelitian: Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan penelitian accidental sampling. Populasi yang digunakan adalah 9.410 pasien dan sampel yang diambil sebanyak 99 pasien (menggunakan rumus slovin). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan teknik univariat.

Hasil: Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates dilihat dari dimensi kepuasan pasien yang paling tinggi adalah aspek *Tangibles*, *Assurance*, *Empaty* yaitu mayoritas pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak (73,8%), dilihat dari dimensi *Responsiveness* mayoritas pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak (70,8%) dan dilihat dari dimensi kepuasan pasien yang paling rendah adalah aspek *Reliability* pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak (68,8%).

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty* sudah baik mayoritas responden merasa puas sedangkan dilihat dari dimensi *Reliability* masih perlu ditingkatkan terkait kehadiran petugas pendaftaran.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pendaftaran Rawat Jalan

¹ Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³ Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH OUTSTANDING REGISTRATION SERVICES IN THE COVID-19 PANDEMIC AT WATES HOSPITAL

Ni Made Purnamiati¹, Eniyati², Tri Sunarsih³

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction in health services is very important to note because it can describe how the quality is generated from services in that place. Based on the results of a patient satisfaction survey at Wates Hospital, there was patient dissatisfaction regarding the indiscipline of outpatient registration officers for allowing patients to wait a long time.

Objective: Knowing the level of satisfaction of outpatients seen from the dimensions Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

Method:

Results: The level of satisfaction of outpatients at Wates Hospital seen from the dimensions of patient satisfaction, the highest is the Tangibles, Assurance, Empathy aspect, namely most of the patients who stated that they were satisfied were as many as (73,8%), seen from the Responsiveness dimension, the majority of patients who expressed satisfaction were as many as (70,8%) and seen from the dimension of patient satisfaction, the lowest aspect is the aspect of the reliability of patients who stated they were satisfied (68,8%).

Conclusion: The level of patient satisfaction seen from the Tangibles, Responsiveness, Assurance, and Empathy dimensions is good, the majority of respondents are satisfied, while from the Reliability dimension it still needs to be improved related to the reliability of registration officers.

Keywords: *Patient Satisfaction, Outpatient Registration*

¹Student Medical Record and Health Information Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Lecturer Medical Record and Health Information Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³Lecturer Medical Record and Health Information Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta