

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ) PUSKESMAS

Anti Aprianti Putri¹, Ristiana Eka Ariningtyas², Ratna Prahesti³

INTISARI

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah suatu tolak ukur yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi suatu alasan utama bagi Puskesmas untuk melaksanakan dan mewujudkan perubahan kearah yang lebih baik. Kualitas pelayanan yang memuaskan dapat menimbulkan loyalitas dan kepuasan pasien sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*” sehingga pelayanan yang memuaskan dapat menarik pelanggan baru(pasien).

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kajian *literature review* dengan menggunakan referensi dari jurnal.

Hasil : Berdasarkan review dari lima jurnal diketahui bahwa kepuasan pasien rata-rata pada kategori puas, dilihat dari persentase 5 dimensi mutu jasa pelayanan yaitu Pada dimensi *tangible* kepuasan pasien tertinggi sebesar 100% pasien puas dan persentase kepuasan terendah yaitu sebesar 59% pasien puas. Persentase kepuasan pasien tertinggi pada dimensi *reliability* yaitu sebesar 100% pasien puas dan persentase kepuasan pasien terendah yaitu sebesar 62% puas. Persentase kepuasan pasien tertinggi pada dimensi *responsiveness* yaitu sebesar 100% puas dan persentase kepuasan pasien terendah sebesar 63% puas. Persentase kepuasan tertinggi pada dimensi *assurance* yaitu sebesar 100% puas dan persentase terendah sebesar 54% puas. Persentase tertinggi kepuasan pasien pada dimensi *empathy* yaitu sebesar 100% puas dan persentase terendah yaitu 67% puas.

Kesimpulan : Hasil review dari lima jurnal menunjukkan bahwa berdasarkan persentase kepuasan pasien secara menyeluruh mayoritas pada kategori puas, dilihat dari lima dimensi mutu jasa pelayanan, persentase keseluruhan dan variabel kepuasan.

Kata Kunci: Kepuasan pasien rawat jalan, TPP rawat jalan, Puskesmas

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

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

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ) PUSKESMAS

Anti Aprianti Putri¹, Ristiana Eka Ariningtyas², Ratna Prahesti³

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a benchmark used to improve service quality and is the main reason for Puskesmas to implement and realize changes for the better. Satisfactory service quality can lead to loyalty and patient satisfaction is very closely related to "word of mouth" so that satisfactory service can attract new customers (patients).

Research Objectives: To determine patient satisfaction with the services provided by the Outpatient Patient Registration Center (TPPRJ) at the Puskesmas.

Research Methods: This study used a literature review method using references from journals.

Results: Based on a review of five journals, it is known that the average patient satisfaction is in the satisfied category, seen from the percentage of 5 dimensions of service quality, namely in the tangible dimension, the highest patient satisfaction is 100% patients are satisfied and the lowest satisfaction percentage is 59% satisfied patients. The highest percentage of patient satisfaction is on the reliability dimension, which is 100% satisfied patients and the lowest percentage of patient satisfaction is 62% satisfied. The highest percentage of patient satisfaction on the responsiveness dimension) is 100% satisfied and the lowest percentage of patient satisfaction is 63% satisfied. The highest percentage of satisfaction on the assurance dimension is 100% satisfied and the lowest percentage is 54% satisfied. The highest percentage of patient satisfaction on the empathy dimension is 100% satisfied and the lowest percentage is 67% satisfied.

Conclusion: The results of a review of five journals show that based on the percentage of overall patient satisfaction the majority are in the satisfied category, seen from the five dimensions of service quality, overall percentage and satisfaction variable.

Keywords: Outpatient satisfaction, Outpatient Registration Place, Puskesmas

¹Student of Medical Record and Health Information University Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Lecturer of Medical Record and Health Information University Jenderal Achmad Yani Yogyakarta