

LITERATURE REVIEW : ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT

Vidyatika Husni ¹, Ratna Prahesti ²

INTISARI

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan tolak ukur yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi alasan utama bagi rumah sakit untuk melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dibagian pendaftaran rawat jalan.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan metode secara *literature review* dengan mereview empat jurnal Nasional dan 1 jurnal Internasional.

Hasil : Berdasarkan hasil analisis dari 4 jurnal Nasional dan 1 jurnal Internasional diketahui bahwa beberapa jurnal yaitu jurnal 1,3,4,5 menyatakan dalam setiap dimensisudah sangat puas dan cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan Sedangkanpada jurnal 2 menyatakan bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena tidak sesuai dengan pedoman.

Kesimpulan : Hasil *review* dari kelima jurnal menunjukkan bahwa banyak Rumah Sakit yang mengalami permasalahan pada kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan sebagian besar responden merasa puas dengan mutupelayanan yang diberikan di rumah sakit dengan baik berdasarkan keramahaman , kerapihan, kenyamanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, 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 : ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION ON THE QUALITY OF SERVICE IN THE OUTPATIENT REGISTRATION SECTION OF THE HOSPITAL

Vidyatika Husni ¹, Ratna Prahesti ²

ABSTRACT

Background : patient satisfaction is a benchmark used to improve service quality and is the main reason for hospitals to implement changes for the better.

Objective: To determine the level of patient satisfaction with the quality of service in the outpatient registration section.

Method : This study uses a literature review method by reviewing four national journals and 1 international journal

Results : Based on the results of the analysis of 4 National journals and 1 International journal, it is known that several journals, namely journals 1,3,4,5 stated that in each dimension they were very satisfied and quite satisfied with the services provided. Meanwhile, journal 2 stated that patients were not satisfied with the services provided, services provided because they are not in accordance with the guidelines.

Conclusion : The results of a review of the five journals showed that many hospitals had problems with patient satisfaction with service quality in the outpatient registration section, most of the respondents were satisfied with the quality of service provided at the hospital well based on the friendliness, neatness, and comfort provided.

Keyword: Patient satisfaction, Quality of service, Outpatient, 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.