

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

Achmad Shobbib Nayyiron¹ Eva Putri Ningrum²

INTISARI

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang telah diberikan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diinginannya. Pasien akan merasa puas jika kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien sama atau melebihi harapan yang diinginkan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya.

Tujuan: Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di lima rumah sakit berdasarkan lima dimensi mutu.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode penelitian *literature review* dengan melakukan pengumpulan data pustaka dari berbagai jurnal

Hasil: Berdasarkan review dari 5 jurnal terkait pengukuran tingkat kepuasan pasien melalui lima dimensi mutu dapat disimpulkan bahwa prosentase kepuasan untuk dimensi *responsiveness* sebesar 88,7%, dimensi *reliability* sebesar 79,23%, dimensi *assurance* sebesar 82,3%, dimensi *empathy* sebesar 79%, dimensi *tangible* sebesar 74,11%.

Kesimpulan: Hasil review dari lima jurnal menunjukkan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan sebesar 80,68%. Hasil tersebut belum mencapai standar pelayanan minimal Rumah Sakit.

Kata kunci: Kepuasan pasien, pendaftaran rawat jalan, Rumah Sakit.

¹Mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Pembimbing Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

LITERATURE REVIEW : ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION IN THE OUTSIDE REGISTRATION SECTION OF HOSPITAL

Achmad Shobbib Nayyiron¹ Eva Putri Ningrum²

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services that have been provided after the patient compares it with what he wants. Patients will feel satisfied if the performance of health services obtained by patients equals or exceeds the desired expectations and vice versa, dissatisfaction or feelings of disappointment of patients will arise if the performance of health services provided does not match their expectations.

Objective: To identify patient satisfaction in the outpatient registration section in five hospitals based on five quality dimensions.

Method: This study uses a literature review research method by collecting library data from various journals

Result: Based on a review of 5 journals related to measuring the level of patient satisfaction through five quality dimensions, it can be concluded that the percentage of satisfaction for the responsiveness dimension is 88.7%, the reliability dimension is 79.23%, the assurance dimension is 82.3%, the empathy dimension is 79%., the tangible dimension is 74.11%.

Conclusion: The results of a review of five journals showed that patient satisfaction in the outpatient registration section was 80.68%. These results have not reached the minimum service standards for hospitals.

Keywords: Patient satisfaction, outpatient registration, Hospital.

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

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