

## KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS

Dheya Nur Febriyanna<sup>1</sup> Ristiana Eka Ariningtyas<sup>2</sup>

### INTISARI

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan sebuah tingkatan perasaan pasien yang disebabkan oleh kinerja dari suatu pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien setelah membandingkan dari apa yang telah diberikan. Apabila pelayanan yang diberikan dirasa kurang, maka pasien merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan kepada pasien memuaskan, maka pasien merasa senang untuk berobat di pelayanan kesehatan tersebut dan akan menambah citra suatu pelayanan kesehatan.

**Tujuan:** Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien bagian pendaftaran rawat jalan di Puskesmas terhadap pelayanan kesehatan.

**Metode:** Metode penelitian *literature review*.

**Hasil:** Dari hasil analisis ke 5 jurnal yang mencakup 5 dimensi mutu paling baik yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* ada pada jurnal Lontaan et al sebesar 91.1%, sedangkan untuk jurnal yang kurang baik ada pada jurnal Nurjaman dan Dereje Fufa & Befikadu Negao karena sama sekali tidak mencantumkan terkait 5 dimensi mutu.

**Kata Kunci:** 5 dimensi mutu, kepuasan pasien, tempat pendaftaran rawat jalan

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

## PATIENT SATISFACTION WITH OUTPATIENT REGISTRATION SERVICES AT THE PUBLIC HEALTH CENTER

Dheya Nur Febriyanna<sup>1</sup> Ristiana Eka Ariningtyas<sup>2</sup>

### *ABSTRACT*

**Background:** Patient satisfaction is a level of patient feeling caused by the performance of a health service obtained by the patient after comparing what has been given. If the service provided is felt to be lacking, then the patient is dissatisfied with the services provided. If the service provided to the patient is satisfactory, then the patient feels happy to seek treatment at the health service and will add to the image of a health service.

**Objective:** This study aims to determine the level of patient satisfaction in the outpatient registration section at the Puskesmas with health services.

**Method:** Research method of *literature review*

**Result:** From the results of the analysis of the 5 journals that include 5 dimensions of quality, the best consisting of tangible, reliability, responsiveness, empathy and assurance is in the journal Lontaan et al. Negao because it does not include the 5 dimensions of quality at all.

**Keywords:** 5 dimensions of quality, patient satisfaction, outpatient registration

<sup>1</sup>Student of Study Program Medical Records and Health Information Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecturer of Study Medical Record Program and Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta