

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PETUGAS
PENDAFTARAN TERHADAP PENGGUNAAN APM
(ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI)
DI RUMAH SAKIT BETHESDA
YOGYAKARTA**

Yusi Alesia Indriani¹, Laili Rahmatul Ilmi²

INTISARI

Latar belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengukur suatu pelayanan yang diberikan. Bentuk layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien berupa rasa kenyamanan, ketanggapan, keramahan petugas dan kecepatan pelayanan di TPP rawat jalan. Pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta dilayani oleh petugas pendaftaran dan disediakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). APM merupakan fasilitas pendaftaran yang dapat dilakukan oleh pasien lama secara mandiri. Namun adanya fasilitas tersebut belum dimanfaatkan secara optimal oleh pasien.

Tujuan Penelitian: Mengetahui kepuasan pasien di TPP rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan rancangan penelitian *cross sectional*. Dimana teknik pengumpulan datanya dengan wawancara mendalam kepada informan yaitu pasien lama di TPP rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Selanjutnya teknik pemeriksaan keabsahan data dengan triangulasi sumber dengan bertanya kepada Kepala Instalasi Rekam Medis.

Hasil: Setelah dilakukan penelitian dengan 5 dimensi mutu diketahui ketidakpuasan pasien dari dimensi *reliability* dan *tangible* serta petugas kurang *responsiveness*.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Pendaftaran rawat jalan, APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri)

¹ Mahasiswa Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Pembimbing Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PETUGAS
PENDAFTARAN TERHADAP PENGGUNAAN APM
(ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI)
DI RUMAH SAKIT BETHESDA
YOGYAKARTA**

Yusi Alesia Indriani¹, Laili Rahmatul Ilmi²

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction are key for measuring quality of health services. To improving the quality of services that can improve patient satisfaction is a sense comfort, responsiveness, friendliness and fast response from registration unit. Registration process for outpatient in Bethesda hospital with employee registration also automatic registration machine. APM is facilities in registration that can be used by older patients independently. But that machine was not optimal using by outpatient.

Objective: Measure outpatient satisfaction in Bethesda Hospital.

Method: This study uses qualitative descriptive method with cross sectional approach. Technic sampling with in-depth interview to the informant that outpatient and triangulation method for validation data with the head of the medical records.

Result: After doing research with the five dimensions of quality that patient dissatisfication of reliability and tangible as well did not responsiveness.

Keywords: Patient ssatisfaction, Registration unit, APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri)

¹ A Student of Diploma III Medical Record and Health Information Study Program of Achmad Yani High School of Health Science Yogyakarta

² A Counseling Lecturer of Diploma III Medical Record and Health Information Study Program of Achmad Yani High School of Health Science Yogyakarta