

KEPUASAN PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM PKU MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA

Dita Agus Tina¹ Andi Karisma Nurdiansyah² Rizky Yuspita Sari³

INTISARI

Latar Belakang: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan suatu tujuan yang harus dicapai dalam sebuah Rumah Sakit. Sehingga sudah sepatutnya agar pihak Rumah Sakit dapat mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien agar dapat menjadi acuan untuk meningkatkan prosedur pelayanan kedepannya agar lebih baik lagi.

Tujuan Penelitian: Mengetahui kepuasan pasien umum pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif kuantitatif menggunakan pendekatan *survey cross sectional*. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer pada penelitian ini adalah kuesioner. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 *accidental sampling*.

Hasil Penelitian: Hasil analisis deskriptif menunjukkan mayoritas responden merasa puas. Hasil analisis univariat mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien umum mayoritas memiliki skor indeks interpretasi tingkat kepuasan yang memasuki rentan angka 61-80% dalam kategori puas.

Kesimpulan: Pelayanan pendaftaran pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dalam dimensi empati (*Empathy*), cepat tanggap (*Responsiveness*), kehandalan (*Realibility*), jaminan (*Assurance*), dan berwujud/nyata (*Tangible*). Saran yang direkomendasikan yaitu perlu ditingkatkan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dan meningkatkan kualitas sarana prasarana seperti tempat duduk yang mencukupi diruang tunggu.

Kata kunci: Kepuasan, pelayanan pendaftaran, pasien umum

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

^{2,3}Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

GENERAL PATIENT SATISFACTION WITH OUTPATIENT REGISTRATION SERVICES at PKU MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA PUBLIC HOSPITAL

Dita Agus Tina¹ Andi Karisma Nurdiansyah² Rizky Yuspita Sari³

ABSTRACT

Background: The Outpatient Registration Center (TPPRJ) is a part of the health service that handles the admission of patients for outpatient treatment and those who will be hospitalized. Patient satisfaction is a goal that must be achieved in a hospital. So it is appropriate for the hospital to know the level of patient satisfaction so that it can be used as a reference for improving future service procedures to make them even better.

Research Objective: To determine general patient satisfaction with outpatient registration services at the PKU Muhammadiyah Bantul General Hospital, Yogyakarta.

Research Method: This research is quantitative descriptive research using a cross sectional survey approach. The tool used to collect primary data in this research was a questionnaire. The sample in this study amounted to 100 incidental sampling.

Research Results: The results of descriptive analysis show that the majority of respondents are satisfied. The results of the univariate analysis regarding patient satisfaction with the general patient registration service, the majority have an interpretation index score of satisfaction level that falls into the range of 61-80% in the satisfied category.

Conclusion: Patient registration services have a high level of satisfaction in the dimensions of empathy, responsiveness, reliability, assurance and tangibility. The recommended suggestion is to improve the cleanliness and comfort of the waiting room and improve the quality of infrastructure such as sufficient seating in the waiting room.

Keywords: Satisfaction, registration services, general patients.

¹ Students of Medical Records and Health Information, Student at Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

^{2,3} Lecturer in Medical Records and Health Information, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta