

**IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN
RS TNI AU SOEMITRO LANUD MULJONO SURABAYA**

Resti Wahyuningsih

ABSTRAK

Berdasarkan wawancara dengan petugas pendaftaran rawat jalan, diketahui bahwa sampai saat ini pihak rumah sakit belum pernah melakukan survei kepuasan pasien/keluarga pasien, penanganan keluhan dan penampungan kritik dan saran dari pasien juga belum dilakukan secara maksimal oleh pihak manajemen rumah sakit walaupun sudah ada kotak saran dan saluran telepon khusus keluhan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi, mendeskripsikan, mengukur dan mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di TPPRJ RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya menggunakan indikator 5 dimensi kualitas. Jenis dan rancangan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode cross-sectional. Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner dan lembar wawancara. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 91 responden. Dari hasil penelitian menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan dan skala penilaian Likert, skor tingkat kepuasan pasien mencapai 74.45 termasuk kriteria skor kepuasan puas, dan skor tingkat harapan mencapai 74.92 dengan kriteria skor harapan setuju. Diperoleh gap antara harapan dan kenyataan negatif (-0.46). Diperoleh gap antara harapan dan kenyataan berfungsi sebagai masukan bagi rumah sakit dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di TPPRJ RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya. Secara keseluruhan sebagian besar responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diterima di TPPRJ RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya.

Kata kunci: 5 Dimensi Kualitas Pelayanan, TPPRJ, Tingkat Kepuasan Pasien.