

ABSTRACT

Outpatient registration has an important role in providing services because outpatient registration is the main gateway for services received at outpatient registration. Patient goals are one aspect of the hospital as an indicator of the success of health services in hospitals. The purpose of this literature review study was to identify patient satisfaction based on outpatient registration at the RATER dimension hospital with a literature review approach. This literature review study was obtained from searching scientific research articles from 2011-2021 using Google Scholar, Garuda Ristekbrin, and Pubmed. The search conducted found ten articles that matched the inclusion criteria that had been determined. There are 9 journals and 1 final project or thesis that meet the inclusion criteria. Results Based on ten articles, that patients were satisfied at outpatient registration based on the RATER theory.

Keywords: Outpatient Registration, Patient Satisfactio, RATER

ABSTRAK

Pendaftaran rawat jalan mempunyai peran yang cukup penting dalam memberikan pelayanan karena pendaftaran rawat jalan merupakan gerbang pintu utama pelayanan diterima di pendaftaran rawat jalan. Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek di rumah sakit sebagai salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tujuan dari penelitian *literature review* ini untuk mengidentifikasi kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di rumah sakit berdasarkan dimensi RATER dengan pendekatan *literature review*. Studi *literature review* ini diperoleh dari penelusuran artikel penelitian ilmiah dari rentang tahun 2011-2021 dengan menggunakan *Google Scholar*, *Garuda Ristekbrin*, dan *Pubmed*. Pencarian yang dilakukan menemukan sepuluh artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi yang sudah ditentukan. Terdapat 9 jurnal dan 1 tugas akhir atau skripsi yang sesuai dengan kriteria inklusi. Berdasarkan hasil identifikasi sepuluh artikel, bahwa pasien merasa puas di pendaftaran rawat jalan berdasarkan teori RATER.

Kata Kunci: Pendaftaran Rawat Jalan, Kepuasan Pasien, RATER