

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Pelayanan kesehatan (*health care service*) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam satu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah atau mengobati penyakit, dan memulihkan kesehatan baik perorangan, kelompok atau masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai standar profesi kesehatan yang diterima oleh pasiennya (Samsuddin,2019).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik khusus yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit pada Bab 1 Pasal 1, menyatakan bahwa:

“Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Untuk meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit, maka rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan.”

2.1.1 Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 menyatakan fungsi dari Rumah Sakit secara umum sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka .
5. peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.1.2 Standar Pelayanan Rumah Sakit

Standar pelayanan minimal rumah sakit diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, dalam peraturan tersebut menyebutkan jenis-jenis pelayanan, indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit.

2.2 Pendaftaran Rawat Jalan

Menurut Hary Setiadi (2012) mengatakan bahwa, Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan disebut juga loket pendaftaran dimana pasien mendaftarkan dirinya atau keluarganya untuk mendapatkan pelayanan dari rumah sakit seiring dinilai dari cara, sikap, dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, kebersihan, dan serta fasilitas yang tersedia di rumah sakit.

2.2.1 Rawat Jalan

Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No.560/Menkes/SK/IV/2003 Tentang Tarif Perjan Rumah Sakit menyatakan bahwa:

“Rawat Jalan merupakan pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit.”

Pelayanan rawat jalan (*ambulatory service*) merupakan salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Artinya dengan adanya pelayanan kedokteran yang telah disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap atau pasien tanpa menginap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, menunggu di tempat pendaftaran sampai dipanggil untuk melakukan pendaftaran atau registrasi dan menunggu di poliklinik tujuan sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan pasien tanpa menginap di rumah sakit.

2.2.2 Standar Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan

Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 Tentang Standar

Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pasien di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit.

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap difasilitas pelayanan kesehatan (Erlindai, 2011). Tempat penerimaan pasien merupakan tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas, maka petugas pendaftaran rawat jalan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan (Manarap, 2017). Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas yang ramah, sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab.

2.3 Kepuasan Pasien

Menurut Rustifani et al. (2015) menyatakan bahwa, Kepuasan Pasien merupakan salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka dari itu rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara di lihat dari kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Menurut Hendri Noviana (2011) mengatakan bahwa, Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, dapat berubah-ubah, dan tentunya banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia.

2.3.1 Manfaat Kepuasan Pasien

Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada pasien akan menimbulkan suatu kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan oleh pasien. Maka dari itu pelayanan yang memuaskan dapat memberikan suatu manfaat tersendiri antara lain:

- a. Pasien yang puas akan mudah memberikan refrensi
- b. Pasien yang puas akan kembali
- c. Kepuasan pasien merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang

Sedangkan manfaat yang diperoleh suatu rumah sakit bila mengutamakan kepuasan pasien antara lain:

- a. Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan senang hati diikuti pasien yang merasa puas dalam pelayanan di rumah sakit
- b. Citra rumah sakit akan menguntungkan secara social maupun secara ekonomi
- c. Bertambahnya jumlah pasien yang berobat.
- d. Berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) rumah sakit, seperti perusahaan asuransi akan lebih mudah menaruh kepercayaan kepada rumah sakit yang mempunyai citra positif

2.3.2 Dimensi Kepuasan Pasien

Menurut Parasuraman, menyatakan bahwa dimensi kepuasan pasien kesehatan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang dikenal sebagai model SERVQUAL (*Service Quality*) serta dapat digunakan

sebagai landasan konsep penelitian yang dikenal dengan dimensi RATER.

Lima dimensi mutu pelayanan kesehatan sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Dimensi tersebut dapat menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan atau pemeriksaan, dan kesesuaian antara harapan serta realisasi waktu bagi pasien.

2. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan, memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

3. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dimensi tersebut merupakan wujud kenyataan secara fisik seperti gedung, ruang perawatan, tersedianya tempat parkir, kerapihan, kebersihan serta kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan.

4. Empati (*Emphaty*)

Dimensi tersebut memberikan perhatian secara individual penuh terhadap pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemudahan untuk berkomunikasi, kemudahan dalam mencari lokasi,

perhatian yang tinggi dari petugas terhadap pasien dan keluarganya, dan kemudahan dalam mengurus administrasi serta dalam membayar.

5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesigapan atau respons serta kemampuan untuk membantu dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Dimensi tersebut juga dapat menunjukkan kesigapan petugas dalam melayani bahkan menangani keluhan pelanggan atau pasien.

2.4 Penelitian Terkait

Penelitian yang penulis lakukan berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit” Adapun beberapa literatur yang memiliki kesamaan tema yang penulis baca serta disusun dan dijelaskan dalam bentuk narasi sebagai berikut:

1. Judul literatur : Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar

Ditulis oleh: Hendri Nofiana, Sri Sugiarsi

Universitas : APIKES Mitra Husada

Dalam literatur tersebut menggambarkan hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan mutu pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Literatur penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Literatur tersebut dipilih oleh penulis sebagai daftar pustaka, tentang Gambaran Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi RATER.

Literatur ini menjelaskan tentang mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar di latar belakang dengan adanya hasil survei pendahuluan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar menunjukkan bahwa sebesar 4 responden (40%) menyatakan puas dan 6 responden (60%) menyatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan pasien dari 10 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu pasien rawat jalan yang berkunjung di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Uji statistik dengan menggunakan *Chi Square*.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar disarankan untuk mempertahankan pelayanan yang sudah baik akan menjadi yang lebih baik lagi dalam hal keramahan petugas, kesinambungan pelayanan, kejelasan informasi karena hal tersebut adalah suatu pelayanan kesehatan yang sangat penting.

2. Judul literatur : Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Tempat Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) Di RSUD Rubini Mempawah
- Ditulis oleh : Arifah Purwa Ningsih, Rudiansyah
- Universitas : STIKES Kapuas Raya Sintang

Literatur ini dipilih oleh peneliti karena judul dari jurnal tersebut yang saya pilih sesuai dengan topik penelitian yang saya ambil yaitu membahas tentang Gambaran Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan

Dimensi RATER.

Pada literatur ini penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan Tingkat Kepuasan pasien dari 80 responden di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Rubini Mompawah berdasarkan lima dimensi kualitas jasa, (3,13) cukup puas Bukti fisik atau bukti langsung (*Tangibles*), (2,78) cukup puas Realibilitas/andal (*Reliability*) (2,95) cukup puas (*Responsiveness*) (3,03) cukup puas (*Assurance*) (3,00) cukup puas (*Emphaty*). Tujuan Penelitian ini ialah untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di bagian pendaftaran di unit Rawat Jalan (TPPRJ).

Kesimpulan dari penjabaran diatas yaitu hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas tempat pendafrtran pasien di Sakit Umum Daerah Dokter Rubini Mompawah maka hasil yang didapatkan skor rata-rata keseluruhan adalah 3,31 atau dalam kategori cukup puas dari dimensi bukti fisik atau bukti langsung (*Tangible*).

3. Judul literatur : Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas
Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum
Aisyiyah Ponorogo Menggunakan Metode Service Quality
- Ditulis oleh : Sebastio Yofi Fina
- Universitas : STIKES Buana Husada Ponorogo

Literatur ini dipilih oleh peneliti karena judul dari jurnal tersebut yang saya pilih sesuai dengan topik penelitian yang saya ambil yaitu membahas tentang Gambaran Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi RATER.

Literatur jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien yang berada pada pendaftaran pasien rawat jalan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Literatur ini menjelaskan tentang Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo Menggunakan Metode *Service Quality*. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien rawat jalan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa literatur tersebut menunjukkan adanya kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo.

4. Judul literatur : Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan DI UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan
Ditulis oleh : Erlindai
Universitas : STIKES Imelda, Medan

Literatur ini dipilih oleh peneliti karena judul dari jurnal tersebut yang saya pilih sesuai dengan topik penelitian yang saya ambil yaitu membahas tentang Gambaran Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan

Dimensi RATER.

Literatur yang digunakan dalam penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Accidental Sampling*. Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud memberikan deskripsi atau gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran di UPT Rumah Sakit Khusus Mata.

Literatur tersebut menjelaskan Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan DI UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan. Berdasarkan tabel distribusi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43.3%), dan minoritas puas sebanyak 5 responden (16.7%).

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan yakni pasien kurang merasa puas pada pelayanan yang telah diberikan dari petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan.

5. Judul literatur : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta

Ditulis oleh : Audina Septiyaningtyas

Universitas : Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Literatur ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian

deskriptif. Pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling* yang berjumlah 71 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Literatur tersebut dipilih oleh penulis sebagai daftar pustaka, tentang Gambaran Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi RATER.

Variabel pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di tempat pendaftaran pasien. tingkat kepuasan pasien di TPP rawat jalan Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta dalam kategori puas (70,4%), ditinjau dari aspek kepuasan yang paling tinggi adalah persyaratan pelayanan (79,9%) yang paling rendah kemampuan petugas (52,1%), dan berdasarkan dimensi yang paling tinggi yaitu dimensi *Emphaty* (74,5%) dan yang paling rendah adalah *Assurance* (57,3%).

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien rawat jalan Rumah Sakit Condong Catur dalam kategori puas (70,4%). Artinya tingkat kepuasan pasien sudah baik sedangkan ditinjau dari aspek yang memerlukan perhatian adalah kemampuan petugas dan ditinjau berdasarkan dimensi adalah dimensi *Assurance*.

6. Judul literatur : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Di Rumah Sakit Sintang
- Ditulis oleh : Aprilliyanti, Wagiran
- Universitas : STIKES Kapuas Raya Sintang

Literatur tersebut dipilih oleh penulis sebagai daftar pustaka, karena judul

dari jurnal tersebut sesuai dengan topik penelitian yang saya ambil yaitu tentang Gambaran Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi RATER.

Literatur ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel yang diambil oleh Rumah Sakit Sintang sebanyak 89 responden. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari individu untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan TPPERJ di Rumah Sakit TK IV 12 07 02 Sintang. Pada literatur tersebut menunjukkan hasil mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPERJ) yang diperoleh dari 89 responden di Rumah sakit TK IV 12 07 02 yang berisi bahwa (56%) pasien merasa puas pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), (62%) pasien merasa puas pada dimensi Keandalan (*Reliability*), (64%) pasien merasa puas pada dimensi Tanggap (*Responsive*), (60%) pasien merasa puas pada dimensi Jaminan (*Assurance*), dan yang terakhir (55%) pasien merasa puas pada dimensi Empati (*Empathy*).

Berikut penjabaran diatas, maka dapat disimpulkan yaitu tingkat kepuasan pasien skor rata-rata keseluruhan adalah 42,1. Diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan di bagian TPPERJ terutama pada bagian fisik untuk menambahkan fasilitas tambahan di Rumah Sakit Sintang.

7. Judul literatur : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat DR. Mohammad Hoesin Palembang
- Ditulis oleh : Harun Samsuddin
- Universitas : UIGM Palembang

Literatur tersebut dipilih oleh penulis sebagai daftar pustaka, karena judul dari jurnal tersebut sesuai dengan topik penelitian yang saya ambil yaitu tentang Gambaran Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi RATER.

Literatur ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan metode *simple random sampling*. Literatur tersebut dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan sebar kuesioner pada pasien rawat jalan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Sampel dalam penelitian sebanyak 100 responden dari 500 populasi pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohammad Hosien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang.

Kesimpulan dari penjabaran literatur diatas menyatakan bahwa, variabel *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pada dimensi *tangible* yaitu RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang memiliki kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, diharapkan lebih ditingkatkan kualitas ruangan tersebut agar pasien merasa nyaman.

8. Judul literatur : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015
 Ditulis oleh : Chairunnisa, Maya Puspita
 Universitas : Muhammdiyah Jakarta

Dalam literatur ini menjelaskan gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura. Literatur tersebut

dipilih oleh penulis sebagai daftar pustaka, karena judul dari jurnal tersebut sesuai dengan topik penelitian yang saya ambil yaitu tentang Gambaran Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi RATER.

Literatur tersebut menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Acidental Sampling*. Berdasarkan hasil lima dimensi penelitian pada dimensi *tangible* mayoritas responden merasa puas 75 orang (68,2%), dimensi *reability* mayoritas responden merasa puas 64 orang (58,2%), dimensi *responsiveness* responden merasa puas 72 orang (65,5%), dimensi *assurance* responden merasa puas 57 orang (51,8%), dan dimensi *emphaty* 80 orang (72,7%).

Dapat disimpulkan dari literatur kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) bahwa, berdasarkan lima dimensi tersebut menyatakan pasien puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit. Sarannya adalah meningkatkan evaluasi kinerja pegawai melalui peningkatan kedisiplinan dan lebih diperhatikan untuk kebersihan kamar mandi dan kebersihan pendaftaran rawat jalan serta meningkatkan keramahan petugas.

9. Judul literatur : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD X
Berdasarkan Metode *SERVQUAL*
- Ditulis oleh : Mel thina Angelia Tail, Minarni Wartiningih, Hanna T.
H. Silitonga
- Universitas : Universitas Ciputra Kota Surabaya

Literatur tersebut dipilih oleh penulis sebagai daftar pustaka, karena judul

dari jurnal tersebut sesuai dengan topik penelitian yang saya ambil yaitu tentang Gambaran Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi RATER. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *SERVQUAL* pada pasien rawat jalan di RSUD X.

Literatur ini menggunakan jenis penelitian Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif observasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Variabel independent penelitian yakni bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan RSUD X Sebagian besar kurang puas dengan persentase 81%. Masing-masing menunjukkan bahwa Sebagian besar pasien erasa kurang puas dengan persentase tertinggi pada dimensi bukti fisik dan kehandalan yakni 82,7%.

10. Judul literatur : Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP)
Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul

Ditulis oleh : Juliestya Leornell Agatha Manarap

Universitas : STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Literatur ini dipilih oleh penulis sebagai daftar pustaka, karena judul dari jurnal tersebut sesuai dengan topik penelitian yang saya ambil yaitu tentang Gambaran Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi RATER.

Pada literatur tersebut menggunakan jenis penelitian penelitian deskriptif

dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima pelayanan yang mereka terima. Setiap pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil survei kepuasan di RSUD Panembahan Senopati Bantul terdapat ketidakpuasan pasien mengenai kenyamanan di ruang tunggu.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa literatur Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yang berobat di TPP Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran.