

# EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TNI AU SOEMITRO SURABAYA

Etha Audrie Firstia, Anna Rosarini, Sulistyoadi, Panji Darma P.

## ABSTRAK

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan harapan pasien yang dapat merasakan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya diketahui bahwa sampai saat ini pihak rumah sakit belum pernah melakukan pengukuran kepuasan konsumen secara khusus sebagai upaya dasar untuk menentukan strategi pelayanan lebih lanjut, dan berdasarkan survey awal juga masih ditemukan adanya pasien yang kurang puas terhadap pelayanan di pendaftaran. Oleh karena itu, peneliti bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya berdasarkan *Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*. Jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dengan teknik accidental sampling yang berjumlah 96 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil analisis pada setiap dimensi dapat diketahui bahwa dari 96 responden, Pada dimensi *Reliability* didapatkan rata-rata dengan presentase 87%. Pada dimensi *Responsiveness* didapatkan rata-rata dengan presentase 87%. Pada dimensi *Assurance* didapatkan rata-rata dengan presentase 87%. Pada dimensi *Emphaty* didapatkan rata-rata dengan presentase 90%. Pada dimensi *Tangibles* didapatkan rata-rata dengan presentase 90%. kesimpulan dalam penelitian ini tingkat kepuasan paling tertinggi ada pada dimensi *Emphaty* dan *Tangibles*.

**KATA KUNCI :** *SERVQUAL, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Jalan*