

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN TEMPAT
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAHSAKIT
RANDEGANSARI HUSADA**

Maulana Reyhan Satriawan, Alfina Aisatus Saadah, Rachmad Djamaludin,
Nur Sa'adah Nashifah

ABSTRAK

Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit merupakan kewajiban Rumah Sakit terhadap pasien untuk mendapatkan kesejahteraan dalam bidang Kesehatan usai mendapatkan perawatan di Rumah Sakit yang salah satunya yaitu Pelayanan Rekam Medis. Pelayanan Rawat Jalan di beberapa Rumah Sakit masih belum optimal yang disebabkan terdapat sarana dan prasarana yang masih belum tertata rapi dan baik seperti ruang tunggu administrasi, tempat pendaftaran rawat jalan dan rawat inap yang masih jadi satu tempat. Hal ini menyebabkan antrian pasien menjadi tidak tertib, adanya hambatan untuk kecepatan waktu pelayanan, kepuasan pasien, dan terdapat inventaris yang belum sesuai dengan kebutuhan petugas pendaftaran rawat jalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien pada pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan sesuai dengan mutu pelayanan di Rumah Sakit Randegansari Husada. Jenis penelitian ini dilakukan dengan analisis metode deskriptif kuantitatif. Rancangan penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus yaitu salah satu bentuk penelitian kuantitatif yang berbasis pada pemahaman dan perilaku manusia berdasarkan opini manusia. Hasil pada penelitian ini terkait identifikasi kepuasan pasien menunjukkan bahwa nilai persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas mencapai 97%, pelayanan *Respon time* petugas saat pendaftaran rawat jalan pasien mencapai 100%, pelayanan sarana dan prasarana Rumah Sakit mencapai 70%. Dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Randegansari Husada perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sarana dan prasarana dalam upaya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan terhadap pasien.

Kata Kunci : Rekam Medis, Rawat Jalan, Pelayanan Sarana dan Pra Sarana