

# **ANALISIS KEPUASAN PASIEN PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA JEMURSARI**

Alrizal Fitroh Dhaifullah, Sulistyoadi, Titin Wahyuni, Rizky Chandra  
Heryansyah, S.E

## **ABSTRAK**

Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan, selain itu kepuasan pasien juga ukuran yang penting tentang efektivitas pemberi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga kepuasan pasien dapat membantu dalam memberikan gambaran tentang mutu pelayanan kesehatan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama. Di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari masih terdapat pasien yang komplain terhadap pelayanan yang ada di tempat pendaftara. Tujuan penelitian ini yaitu Menganalisis tingkat kepuasan pasien di terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan 5 dimensi di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 95 responden yang diukur pada 5 dimensi *SERVQUAL*. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa dimensi *tangibles* pasien merasa puas sebesar 50,5% dan pasien merasa sangat puas sebesar 49,5%, dimensi *reliability* pasien merasa puas sebesar 51,5% dan merasa sangat puas sebesar 48,5%, dimensi *responsiveness* pasien merasa puas sebesar 56,8% dan merasa sangat puas sebesar 43,2%, dimensi *assurance* pasien merasa puas sebesar 56,8% dan merasa sangat puas sebesar 43,2%, dan pada dimensi *empathy* pasien merasa puas 48,4% dan merasa tidak puas sebesar 51,6%. Kesimpulan pada penelitian ini menyatakan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada saat pendaftaran rawat jalan.

**Kata Kunci :** Mutu pelayanan, 5 dimensi kepuasan pasien, pelayanan pendaftaran rawat jalan