

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN DITINJAU DARI ASPEK MUTU
PELAYANAN PADA TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT TINGKAT III BRAWIJAYA SURABAYA TAHUN 2023**

Devik Prabowo, Widi Astuti, Sulistyoadi, Ade Setiawan

ABSTRAK

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang mempunyai 9 unsur indikator yang menjadi inti pertanyaan dan diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yaitu (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, (9) Sarana dan Prasarana. RS Tingkat III Brawijaya Surabaya selaku penyedia layanan dibidang kesehatan dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih baik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas suatu layanan di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya ditentukan oleh penilaian masyarakat yaitu pasien selaku pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atau pelanggan. Salah satu unsur yang perlu ditingkatkan adalah kualitas pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) karena merupakan tahap awal penerimaan awal dari sebuah layanan yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya. Jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif, menggunakan metode pendekatan secara kuantitatif. Populasi penelitian ini berjumlah 60 Responden bulan April 2023 sedangkan sampel penelitian ini berjumlah 52 Responden pada bulan Mei 2023. Hasil dari penelitian ini adalah Nilai rata-rata tertimbang Survei Kepuasan Masyarakat di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya sebesar 3,23, nilai SKM setelah dikonversikan 80,75, mutu pelayanan yang diterima pasien/keluarga pasien dengan nilai Puas/Baik dan terhadap kinerja unit pelayanan. Untuk menjaga kualitas pelayanan TPPRJ diperlukan sarana dan prasarana yang aman dan baik. Petugas pendaftaran perlu diberi pemahaman dan pengetahuan tentang pentingnya mutu pelayanan di TPPRJ.

Kata Kunci : Survei Kepuasan, Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit