

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN UNIT PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT
RANDEGANSARI HUSADA GRESIK**

Bagus Dirio Putra Mahendra, Sulistiyo Adi, Mohammad Yusuf Setiawan, Firdausi
Maulidnyanita P

ABSTRAK

Kepuasan pasien sama dengan hasil dari penilaian dalam bentuk respon emosional mulai dari perasaan senang maupun puas yang didapatkan oleh pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan maupun menerima pelayanan. Dampak dari kepuasan pasien yang rendah terhadap pelayanan di pendaftaran rawat jalan yaitu dapat menyebabkan menurunnya kunjungan pasien di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit Randegansari Husada Gresik. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang diukur pada 5 dimensi mutu pelayanan. Dari penelitian ini diketahui bahwa persentase kepuasan untuk dimensi *Tangibles* (tampilan fisik) 92%, *Reliability* (reliabilitas) 100%, *Responsiveness* (ketanggapan) 73%, *Assurance* (jaminan) 100% dan *Empathy* (empati) 75%. Dengan demikian diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit Randegansari Husada Gresik sebesar 88% dan yang menyatakan tidak puas sebesar 12%. Berdasarkan hasil ini tingkat kepuasan yang diperoleh masih belum mencapai standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 yaitu minimal sebesar 95%

Kata kunci: Kepuasan pasien, pendaftaran rawat jalan, 5 dimensi mutu pelayanan