

**FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KETIDAKPUASAN PASIEN DI
PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN
(STUDI LITERATUR)**

Pinky Eka Kartika, Alfina Aisatus Saadah, Amir Ali

ABSTRAK

Ditemukan bahwa terlihat pasien lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan. Pasien terlihat bosan, gelisah dan kurangnya komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas pendaftaran sehingga terjadinya kesalahpahaman yang menimbulkan rasa kurang nyaman. Terjadinya keluhan dari beberapa pasien karena masalah waktu menunggu di pendaftaran. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor penyebab ketidakpuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan. Metode penelitian ini penelitian kualitatif dengan menggunakan penelitian studi literatur. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa faktor penyebab ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan adalah dari unsur *Man* yaitu kurangnya petugas di pelayanan pendaftaran yang menyebabkan antrian terlalu panjang. Dari faktor *machine* kurangnya komputer dan belum dilakukannya alat pengeras suara untuk memanggil nomor antrian. Kesimpulan dari penelitian ini dapat diketahui bahwa yang paling banyak menyebabkan ketidakpuasan pasien yaitu dari faktor *Man* yaitu tidak ramahnya petugas terhadap pasien sebanyak 7 sumber (70%). Sedangkan dari unsur *Machine* terdapat fasilitas yang disediakan kurang memadai serta waktu tunggu pelayanan administrasi yang relatif lama serta kurangnya fasilitas pelayanan yang menyebabkan alur pendaftaran yang kurang teratur, dapat diketahui bahwa dari faktor *machine* yaitu masalah waktu tunggu yang relatif lama sebanyak 4 sumber (40%).

Kata Kunci : Ketidakpuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Pendaftaran, Rawat Jalan