

ABSTRAK

ELISA IGNATIA,19D30562

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Guntung Manggis

KTI. Program Studi D3 Rekam Medis. 2022
(XVI +84)

Tingkat kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) pelayanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkannya. Pelayanan pendaftaran rawat jalan merupakan kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Proses pelayanan pendaftaran rawat jalan dimulai dari pendaftaran ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan, sampai pasien pulang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kepuasan pasien di Puskesmas Guntung Manggis serta ingin mengidentifikasi pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Guntung Manggis dan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Guntung Manggis. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional study*, Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Guntung Manggis yaitu sebanyak 168 pasien (43,1 %) sangat puas, 125 pasien (32,1%) dengan tingkat kepuasan puas. Serta 49 pasien tingkat kepuasannya kurang puas (12,6%) dan 48 pasien dengan tingkat kepuasan (12,3%). Sedangkan pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Guntung Manggis Sebagian besar berpendapat baik sebanyak 153 pasien (39,2%), 128 pasien berpendapat sangat baik (32,8%), serta 109 pasien berpendapat tidak baik dan kurang baik (27,9%) Dengan demikian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan diwilayah kerja Puskesmas Guntung Manggis dinyatakan puas. Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *Chi Square* diperoleh nilai $0,000 < 0,05$ ($p < \alpha$) dengan hasil hipotesis H1 diterima yaitu, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Guntung Manggis terbukti memiliki pengaruh.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pendaftaran Rawat Jalan.

ABSTRACT

ELISA IGNATIA,19D30562

Analysis of Patient Satisfaction Levels with Outpatient Registration Services in the Working Area of Guntung Manggis Health Center

KTI. D3 Medical Record Study Program. 2022

(XVI +84)

The level of patient satisfaction is the outcome of health services. Thus, patient satisfaction is one of the goals of improving the quality of health services. Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what he expects. Outpatient registration services are medical service activities related to polyclinic activities. The outpatient registration service process starts from waiting room registration, examination and treatment, until the patient goes home. The purpose of this study was to identify patient satisfaction at the Guntung Manggis Public Health Center and to identify the outpatient registration service at the Guntung Manggis Health Center and to analyze the level of patient satisfaction with the outpatient registration service in the Guntung Manggis Health Center work area. This research method uses a cross sectional study approach. Based on the results of the study the level of patient satisfaction at the Guntung Manggis Public Health Center was 168 patients (43.1%) very satisfied, 125 patients (32.1%) with a satisfied level of satisfaction. And 49 patients with less satisfaction level (12.6%) and 48 patients with satisfaction level (12.3%). While the outpatient registration service at the Guntung Manggis Public Health Center had a good opinion as many as 153 patients (39.2%), 128 patients thought it was very good (32.8%), and 109 patients thought it was not good and not good (27.9%). Thus, the level of patient satisfaction with outpatient registration services in the working area of the Guntung Manggis Health Center was stated to be satisfied. Based on the results of statistical tests using the Chi Square test obtained a value of $0.000 < 0.05$ ($p <$) with the results of the hypothesis H1 being accepted, namely, the level of patient satisfaction with outpatient registration services in the working area of the Guntung Manggis Health Center proved to have an effect.

Keywords: Patient Satisfaction Level, Outpatient Registration Services.