TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT AULIA TAHUN 2017

Karya Tulis Ilmiah Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat

Dalam Menyelesaikan Pendidikan Pada Program Studi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan

Disusun oleh:

Nur Abdul Azis

14014

AKADEMI PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN BHUMI HUSADA JAKARTA

2017

**ABSTRAK**

**Nur Abdul Azis, *Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RS Aulia Tahun 2017.* Karya Tulis Ilmiah, Program D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Bhumi Husada Jakarta, 2017. 45 Halaman, 11 Tabel, 6 Lampiran.**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan di rumah sakit diperlukan suatu penataan diri dari pihak pemberi pelayanan guna meningkatkan mutu pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan pihak rumah sakit dapat dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kurangnya fasilitas pelayanan di rumah sakit, kunjungan pasien yang terlalu banyak, efisiensi kerja dan waktu dalam mengelola pendaftaran pasien, makadari itu perlu diukur dengan kepuasan pasien rawat jalan. Kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi yaitu *kehandalan, ketanggapan, kualitas pelayanan, emphaty* dan *tangible*. Salah satu diantaranya cara pengumpulan data adalah dengan membagikan kuesioner kepada pasien, dilakukan secara langsung sehingga mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Aulia yang beralamat di Jl. Jeruk Raya No.15, Jagakarsa, Jakarta Selatan. Rumah Sakit ini memiliki 64 tempat tidur, dengan jumlah pasien rawat jalan perhari mencapai 100 pasien.

Jenis penelitian ini deskriptif, yaitu dengan menggambarkan hasil penelitian dari pihak teknik pengumpulan data. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapat kangambaran tentang tingkat kepuasaan pasien rawat jalan terhadap pelayanan ditempat pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Aulia. Dalam penelitian penulis mengambil 195 pasien sebagai sampel. Dari hasil penjelasan pendaftaran rawat jalan pasien baru yang dari 8 poliklinik telah dijalan kan sesuai SPO Pendaftaran Rawat Jalan, sedangkan dari analisa tingkat kepuasaan pasien baru yang merasa puas terhadap pelayanan adalah 95% sedangkan pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan adalah 5% yaitu kurangnya emphaty terhadap pasien yang datang kerumah sakit Aulia dan fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman.

Daftar Pustaka : 8 (1997 – 2014)

Kata kunci :Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan