

## RINGKASAN

**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mutu Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2019**, Dony Setiawan H.P, S.Kep, Ns, M.Kes (Pembimbing 1), Atma Deharja, S.KM, M.Kes (Pembimbing 2), Sustin Farlinda, S.Kom., MT (Pembimbing 3), Adi Purnama S,PIK (Pembimbing 4).

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sangat erat. Pelayanan rumah sakit yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pasien dan menjadi awal membangun hubungan yang kuat untuk jangka waktu yang panjang (loyalitas). Dalam jangka waktu yang panjang, ikatan seperti ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Ikatan tersebut memberikan keuntungan bagi rumah sakit berupa finansial dan juga pasien dengan kesembuhannya (Laksono, 2008).

Tujuan laporan ini adalah mengidentifikasi karakteristik pasien rawat jalan berdasarkan jenis pasien, usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan, mengidentifikasi tingkat harapan, persepsi, kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi mutu (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy*), dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi mutu (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy*).

Metode yang digunakan yaitu *service quality (servqual)* 5 dimensi mutu pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (1985) dalam Bustami (2011) yaitu *tangibles* (bukti fisik ataupun bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan bantuan wawancara (*interview*). Responden pada penelitian ini sebanyak 42 pasien rawat jalan.

Hasil dari laporan ini yaitu pada karakteristik jenis pasien lama sebanyak 27 (64,2%) , distribusi frekuensi usia paling tinggi pada usia >50 tahun sebanyak 23 (59%) , karakteristik jenis kelamin pasien paling banyak adalah perempuan sejumlah 28 (66,7%) , distribusi frekuensi pendidikan paling tinggi yaitu

pendidikan (SMU,DIII,S1) sebanyak 33 (78,6%) , dan distribusi frekuensi pekerjaan paling tinggi adalah bekerja sebanyak 24 (57,1%).

Harapan dari sebagian besar pasien rawat jalan dalam mutu pelayanan pendaftaran pasien baru dan lama di RSD Mangusada yaitu berharap ada pada dimensi *empathy* sebanyak 36(85,7%). Persepsi dari sebagian besar pasien rawat jalan dalam mutu pelayanan pendaftaran pasien baru dan lama di RSD Mangusada yaitu baik pada dimensi *Assurance* dan *Empathy* sebanyak 34 (81%). Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien puas paling tinggi yaitu sebanyak 29 pasien (69%) dan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien paling rendah yaitu sangat puas sebanyak 3 pasien (7,1%).

Dapat diambil saran yaitu Meninjau ulang SOP (*Standar Operational Prosedure*) penerimaan pasien lama dan baru. Meninjau ulang prosedur penerimaanpasien baru rawat jalan seperti kenyamanan tempat pengisian formulir, pendampingan oleh petugas, dan tersedianya petunjuk pengisian. Dikarenakan waktu yang diperlukan untuk mendaftar pasien baru cukup lama dan sering terjadinya kesalahan pengisian formulir yang berulang. Menyempurnakan fasilitas yang ada sebagai petunjuk kepada pasien/pendaftara mengenai alur pendaftaran dengan tayangan yang ditampilkan di layar monitor ruang pendaftaran pasien rawat jalan. Menambah alat-alat yang menunjang pelayanan pendaftaran rawat jalan menjadi cepat seperti komputer. Menambah SDM pendaftaran rawat jalan agar prosedur pendaftaran pasien dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat mengingat pasien rawat jalan yang cukup banyak. Menambah fasilitas guna kenyamanan proses tunggu seperti bangku/kursi tunggu. Dan adanya evaluasi terhadap keramahan, kesigapan, dan ketepatan petugas pendaftaran agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang tinggi.