

## HALAMAN RINGKASAN

**Analisis Kepuasan Pasien Di Unit Pendaftaran Rawat Jalan RSPAL Dr.Ramelan Surabaya Berdasarkan Metode *Service Quality***, Hani Dania Zata Lini, NIM G41192397, Tahun 2023, Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Bakhtiyar Hadi Prakoso, S.Kom, M.Kom (Pembimbing).

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 atau loyalitas (Laksono, 2008).

Tujuan laporan ini adalah mengidentifikasi karakteristik pasien rawat jalan berdasarkan jenis pasien, umur, jenis kelamin, dan pendidikan. Menganalisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *tangible* di unit pendaftaran rawat jalan RSPAL dr.Ramelan Surabaya, Menganalisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *reliability* di unit pendaftaran rawat jalan RSPAL dr.Ramelan Surabaya, Menganalisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *responsiveness* di unit pendaftaran rawat jalan RSPAL dr.Ramelan Surabaya, Menganalisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *assurance* di unit pendaftaran rawat jalan RSPAL dr.Ramelan Surabaya, dan Menganalisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *empathy* di unit pendaftaran rawat jalan RSPAL dr.Ramelan Surabaya.

Metode yang digunakan yaitu *service quality (servqual)* dengan 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 *empathy* (empati). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Responden pada penelitian ini sebanyak 71 pasien rawat jalan.

Hasil dari laporan ini yaitu pada karakteristik jenis pasien lama sebanyak 41 (57,7%) dan pasien baru sebanyak 30 (42,3%), distribusi frekuensi umur paling tinggi pada umur >40 tahun sebanyak 40 (53,5%) , karakteristik jenis kelamin

pasien paling banyak adalah perempuan sejumlah 38 (53,5%) , distribusi frekuensi pendidikan paling tinggi yaitu pendidikan (SMA,SMK,D3,D4/S1,S2,S3) sebanyak 46 (67,7%).

Persentase kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran RSPAL dr.Ramelan paling tinggi yaitu berada pada dimensi *tangible*, dengan angka *persentase* 98% yang berarti masuk pada kriteria sangat puas. Tingginya kepuasan pada dimensi *tangible* disebabkan karena pasien sudah merasa sangat puas dengan fasilitas, kebersihan, kenyamanan yang ada pada loket pendaftaran dan penampilan petugas pendaftaran yang menggunakan seragam dalam keadaan rapi dan bersih. Sedangkan persentase kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran RSPAL dr.Ramelan paling rendah yaitu berada pada dimensi *empathy*, dengan angka *persentase* 64% yang berarti masuk pada kriteria puas. Rendahnya angka persentase kepuasan pada dimensi mutu *empathy* disebabkan karena pasien merasa masih kurangnya empati seperti memberikan motivasi kepada pasien untuk sembuh, memberikan perhatian yang baik kepada pasien maupun keluarga pasien yang mendaftar dan pelayanan yang tidak memandang status sosial.

Dapat diambil saran yaitu unit pendaftaran RSPAL dr.Ramelan harus dapat mempertahankan tingkat kepuasan pasien berupa kriteria sangat puas pada dimensi mutu *tangible*. Pihak manajemen RSPAL dr. Ramelan perlu mengadakan pelatihan kepada petugas terkait proses pendaftaran pasien yang telah terkomputerisasi, serta perlu dilakukannya monitoring untuk mengetahui efektifitas diadakannya pelatihan. Perlu adanya training terhadap keramahan, perhatian, kesigapan, dan ketepatan petugas pendaftaran seperti pelayanan prima (*service excellent*) minimal 3 bulan sekali agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Sebaiknya dilakukan survey kepuasan secara berkala, pertriwulan terutama di instalasi rawat jalan sehingga dapat dilihat tingkat kepuasan pasien dan dapat digunakan untuk penyusunan strategi perbaikan dan pencapaian target tingkat kepuasan pasien untuk tahun – tahun berikutnya.