

## RINGKASAN

**Studi Literatur Identifikasi Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya 2020,**  
Agni Candramawa S, NIM G41160092, Tahun 2020, Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Rossalina Adi Wijayanti, S.KM, M.Kes (Pembimbing)

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Depkes RI, 2009). RSUD Haji Surabaya adalah sebuah rumah sakit umum Pemerintah yang terletak di Klampis Ngasem Kota Surabaya. Selain menjadi RS Pemerintah RSUD Haji Surabaya juga berfungsi sebagai RS Pendidikan tipe B yang menyelenggarakan *post graduate training* untuk dokter dari RS se-Jawa Timur. Sebagai Rumah Sakit Pendidikan tipe B tentunya RSUD Haji Surabaya harus berupaya memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan agar pasien merasa terpuaskan dengan layanan di RS.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab ketidakpuasan pasien pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Haji Surabaya tahun 2020 berdasarkan studi literatur dan data sekunder kunjungan pasien pendaftaran rawat jalan yang diperoleh dari rekam medis RSUD Haji Surabaya. ketidakpuasan pelayanan ini diteliti berdasarkan lima dimensi mutu layanan kesehatan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap harapan dan persepsi pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien menurut 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan dan berdasarkan studi literatur terletak pada dimensi *assurance* dimana pasien merasa puas karena pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan, rasa aman dari bahaya, risiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki petugas. Dan ketidakpuasan terletak pada dimensi *tangibles* dan dimensi *empathy*. Dimensi *tangibles* dikarenakan tidak adanya papan informasi

yang membantu pasien dalam memperoleh informasi terkait pelayanan, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran yang kurang, pasien banyak yang berdiri untuk menunggu pendaftaran dikarenakan petugas loket yang lamban dalam memberikan pelayanan. Sedangkan dimensi *empathy* dikarenakan tidak terjalin komunikasi dengan baik pasien dengan petugas, tidak memberikan senyum dan bersikap tidak ramah kepada pasien dan petugas melayani tanpa melakukan kontak mata dengan pasien.