

Nama : Siti Nurhasanah Hasan Basri
NIM : 17134620029
Dosen Pembimbing : Mufarika, S.Kep.,Ns.,M.Kep
Program Studi D III Perekam Medis dan Informasi Kesehatan
STIKes Ngudia Husada Madura

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP MUTU
PELAYANAN REKAM MEDIS DI PENDAFTARAN RUMAH SAKIT
UMUM ANNA MEDIKA MADURA**

ABSTRAK

Pada studi pendahuluan di RSUD Anna Medika Madura diketahui bahwa masih ada pasien yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di pendaftaran. Oleh karena itu, peneliti bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan rekam medis di pendaftaran.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif. Pada penelitian ini populasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah jumlah seluruh kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Anna Medika Madura. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dan untuk sampel penelitian lebih representatif atau mewakili jumlah populasi yang ada, dengan menggunakan metode perhitungan Slovin.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Anna Medika Madura diketahui bahwa masih ditemukan beberapa responden yang menyatakan kurang puas pada saat pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan.

Berdasarkan hasil analisis pada setiap dimensi dapat diketahui bahwa kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* di tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Anna Medika Madura, dari 25 responden yang menyatakan puas 56%. Pada dimensi *reliability* sebagian besar menyatakan puas 60%. Pada dimensi *responsiveness* yang menyatakan puas 52%. Pada dimensi *assurance* sebagian besar menyatakan puas 68%. Pada dimensi *empathy* yang menyatakan puas 56%. Dengan demikian dimensi *assurance* memiliki tingkat kepuasan paling tertinggi.

Secara umum tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Anna Medika Madura merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, dibuktikan dengan tingkat kepuasan dimensi *tangibles* sebesar 56%, dimensi *reliability* sebesar 60%, dimensi *responsiveness* sebesar 52%, dimensi *assurance* sebesar 68% dan *emphaty* sebesar 56%.

KATA KUNCI : Pasien Rawat Jalan