

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA

Windy Susanti¹, Mina Yumei Santi², Nanik Setyawati³

¹²³Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Jl. Mangkuyudan, Mantrijeron, Kec. Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah
Istimewa Yogyakarta 55143

¹Email : Windysusanti21@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di suatu rumah sakit. Apabila tingkat kepuasan pasien di rumah sakit rendah maka tidak menutup kemungkinan pasien tidak ingin kembali lagi ke rumah sakit tersebut. Hal ini juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Tujuan: Mengetahui tingkat kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rumah sakit Umum Queen Latifa.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif* kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa berjumlah 100 pasien dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria usia minimal 12 tahun pasien yang sudah menjalani serangkaian pemeriksaan. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 12 – 16 Mei 2023.

Hasil: Tingkat kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan merasa puas pada dimensi *Tangibles* sebesar 53%, *Responsivness* sebesar 68%, *Reliability* sebesar 63%, *Assurance* sebesar 69%, dan *Emphaty* sebesar 70%.

Kesimpulan: Pada setiap dimensi dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas, dengan kepuasan tertinggi pada dimensi *Emphaty*.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, *Service Quality*, Pasien Rawat Jalan

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA

Windy Susanti¹, Mina Yumei Santi², Nanik Setyawati³
¹²³Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Jl. Mangkuyudan, Mantrijeron, Kec. Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah
Istimewa Yogyakarta 55143
Email : Windysusanti21@gmail.com

ABSTRACT

Latar Belakang: Patient satisfaction in health services is very important to be considered because it can describe the quality of service at a hospital. If the patient's level of satisfaction is in a low hospital, it is impossible for the patient not wanting to return to the hospital again. This is also very influential in improving the quality of health services.

Tujuan: Know the patient's level of satisfaction in road outpatient registration services at the Queen Latifa Hospital.

Metode: this research uses the quantitative descriptive method with a cross sectional approach. data collection techniques using questionnaire. the population in this study were that patients outpatient in Queen Latifa hospitals amounted to 100 patients with purposive sampling technique at a minimum age of 12 years who had undergone a series of examination checks. this research was conducted on 12 - 16 May 2023 **Hasil:** The patient's satisfaction rate in outpatient service feels satisfied on the tangibles dimensions of 53%, reponsivness is 68%, reliability is 63%, assurance of 69, and emphaty is 70%.

Kesimpulan: In each dimension it can be known that most patients expressed satisfaction, with the highest satisfaction on the Emphaty dimension.

Kata Kunci: Satisfaction Level, Servqual, Outpatients.