

ABSTRAK

Moch Erfanda Zarkasi, 2020. “Persepsi Kepuasan Pasien dan Dimensi Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang”. Laporan Tugas Akhir. Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Pembimbing Utama: Achmad Zani P, M.Kes., MMRS

Kepuasan pasien ini sangat penting untuk menjadi perhatian mengingat seringnya keluhan yang disampaikan oleh pasien, yang berkaitan dengan kinerjanya agar dapat petugas puskesmas, baik yang berkaitan dengan minimnya fasilitas yang tersedia, jaminan keamanan, kesediaan petugas dalam membantu pasien dan lain-lain penting diperhatikan untuk memiliki keunggulan bersaing. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 150 pasien rawat jalan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 pasien rawat jalan. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan yang digunakan yaitu cross sectional survei. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosentase tingkat kepuasan pasien dan dimensi kualitas yang ada di Puskesmas Mulyorejo. Secara umum bahwa persepsi kepuasan pasien dan dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Mulyorejo berada di kategori puas. Saran dalam penelitian ini adalah untuk peningkatan kualitas sumberdaya manusia utamanya perekam medis, perlu adanya pembinaan terhadap karyawan agar dalam melayani pelanggan tidak mendapat persepsi yang kurang baik dari para pelanggannya.

Kata Kunci: Persepsi Kepuasan Pasien, tujuh kriteria, Dimensi Kualitas Pelayanan Pendaftaran

ABSTRACT

Moch Erfanda Zarkasi, 2020. "Perceptions of Patient Satisfaction and Dimensions of Service Quality for Patient Registration at Puskesmas Mulyorejo, Malang City". Final report. D-III Medical Record and Health Information Study Program. Main Advisor: Achmad Zani P, M.Kes., MMRS

Patient satisfaction is very important to be a concern considering the frequent complaints submitted by patients, which are related to their performance in order to get health center officers, both related to the lack of available facilities, security assurance, the willingness of officers to help patients and others, it is important to pay attention to having competitive advantage. The purpose of this study was to determine the relationship between perceptions of patient satisfaction based on the quality of patient registration services at Puskesmas Mulyorejo Malang City. The population in this study were 150 outpatients. The sample in this study were 75 outpatients. The type of research used is descriptive qualitative with the approach used is cross sectional survey. Data collection was carried out using questionnaires. The results of this study indicate that the percentage level of patient satisfaction and quality dimensions in Puskesmas Mulyorejo. In general, the perception of patient satisfaction and the dimensions of service quality at Mulyorejo Health Center are in the satisfied category. Suggestions in this study are to improve the quality of human resources, especially medical recorders, there is a need for coaching for employees so that in serving customers they don't get a bad perception of their customers.

Keywords: Perception of Patient Satisfaction, seven criteria, Dimensions of Quality of Registration Services