

ABSTRAK

Rinda Artika Putri. 2020. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang. Laporan Tugas Akhir D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Utama : Gunawan, S.Kp, MMRS

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa. Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa. Bertujuan untuk Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang dan mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ciptomulyo. Metode jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik kuantitatif dengan model kuesioner dan observasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa responden yang merasa puas dengan mutu pelayanan petugas pendaftaran berjumlah 93% dan responden yang merasa tidak puas berjumlah 7%.

Kata Kunci : lima dimensi kualitas jasa, tempat pendaftaran pasien rawat jalan, tingkat kepuasan pasien

ABSTRACT

Rinda Artika Putri. 2020. The level of outpatient satisfaction with registration services at Ciptomulyo Health Center, Malang City. Final Report D-III Medical Records and Health Information Politeknik Health Ministry of Health Malang. Main Advisor: Gunawan, S.Kp, MMRS

Patient satisfaction is a level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what is felt. Patients will feel satisfied if the health service performance obtained equals or exceeds expectations. There are 5 (five) dimensions that represent consumer perceptions of the quality of service. Quality is a standard that must be achieved by a person or group or institution or organization regarding the quality of human resources, the quality of work methods, processes and work results in the form of products or services. Aim to determine the level of outpatient satisfaction with registration services at Ciptomulyo Health Center, Malang City and measure the satisfaction level of outpatients at Ciptomulyo Health Center. The type of research method used is quantitative analytic research with a questionnaire and observation model. The results showed that respondents who were satisfied with the service quality of registration officers were 93% and respondents who were dissatisfied were 7%.

Keywords: Five dimensions of service quality, outpatient registration place, patient satisfaction level