

ABSTRAK

[Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang]. [Rahajeng Mayang Ginasmoro (2024)], [Laporan Tugas Akhir], [D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan], [Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan], [Poltekkes Kemenkes Malang], [Dea Allan Karunia Sakti, SST, MKM], [Puguh Yudho Trisnanto, S.Kom, MM]

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu nasional fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas jika kenyataan pelayanan yang diterima mampu memenuhi harapan atau ekspektasi mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang berdasarkan 5 dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). **Metode Penelitian:** Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette periode semester 1 (Januari – Juni) 2023 yakni 110.971 pasien. Jumlah sampel sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner. Perolehan nilai kepuasan untuk setiap dimensi kepuasan pasien dihitung dengan membagi jumlah nilai kenyataan dengan harapan. **Hasil penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien pada kelima dimensi kepuasan memperoleh hasil sangat puas dengan rincian perolehan dimensi bukti fisik (*tangible*) 96%, keandalan (*reliability*) 97%, daya tanggap (*responsiveness*) 97%, jaminan (*assurance*) 99%, dan empati (*empathy*) 98%. **Kesimpulan:** Kelima dimensi kepuasan pasien telah memenuhi standar indikator nasional mutu pelayanan kesehatan serta standar yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Lavalette. Akan tetapi, Rumah Sakit perlu memperhatikan masukan yang diberikan oleh responden. Rumah Sakit diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah serta kenyamanan fasilitas kursi tunggu di ruang pendaftaran sesuai dengan aspek ergonomi, mempertahankan dan meningkatkan ketelitian, ketepatan waktu, daya tanggap, kecepatan dan ketepatan, serta konsistensi petugas pendaftaran dalam menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) dalam memberikan pelayanan. Rumah Sakit diharapkan dapat mengimbau pasien untuk mengakses informasi terkait alur pendaftaran serta jadwal praktik dokter pada *website* dan media sosial Rumah Sakit. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu melakukan uji statistik untuk mengetahui signifikansi antara karakteristik responden dan kelima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, *Service Quality*, SERVQUAL, Dimensi Kepuasan, Pendaftaran, Rawat Jalan