

ABSTRAK

Nama : Elzada Sofi Ananda
Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Judul : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan
Kepuasan Pasien di Puskesmas Polowijen Tahun 2022

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, menjadi tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat menimbulkan kepuasan pasien. Pengukuran dimensi mutu pelayanan dan survei kepuasan pasien di bagian pendaftaran perlu dilakukan sebagai evaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan dimensi mutu pelayanan (Dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), bukti langsung (*tangible*)) pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen. Penelitian ini menggunakan survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh pasien yang datang berobat yaitu 6214 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Teknik sampling menggunakan kuota sampling. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis Bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan Berdasarkan hasil penelitian, kebanyakan pasien setuju dengan pernyataan pada dimensi reliabilitas (*reliability*) 80%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 78%, dimensi jaminan (*assurance*) 80%, dimensi perhatian (*empathy*) 80%, dimensi bukti fisik (*tangible*) 76%. Pasien yang merasa puas terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan di bagian pendaftaran Puskesmas Polowijen sebanyak 74 pasien (74%). Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangible*) pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen ($p\text{-value} = 0,000$). Sebagai kesimpulan, Puskesmas Polowijen sudah memiliki dimensi mutu pelayanan yang baik sehingga menyebabkan pasien merasa puas.

Kata Kunci:

Dimensi Mutu, Kepuasan Pasien, Pendaftaran, Puskesmas, Pelayanan