ABSTRAK

Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Daha Husada Kediri. Ilham Aalfiansyah (2024), Laporan Tugas Akhir, Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, Dea Allan Karunia Sakti, S.ST., M.K.M, Achmad Jaelani Rusdi, SST., M.Kes

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap rumah sakit. Sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui karakteristik responden pasien dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi di Rumah Sakit Daha Husada Kediri. Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada peneltian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daha Husada Kediri pada bulan Agustus pasien berjumlah 4021 pasien. Besar sampel yang didapat sejumlah 100 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *accidental sampling.* Jenis pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi menunjukan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi Tangibles sebesar 93,4% sedangkan pasien Umum sebesar 94,5%, pada pasien BPJS dimensi realibility 99,7% sedangkan pasien umum 99,9%, pada pasin BPJS dimensi responsiveness 94,5% sedangkan pasien umum 98,5%, pada pasien BPJS dimensi assurance 99,7% sedangkan pasien umum 99,3%, dan pada pasien BPJS dimensi assurance 99% sedangkan pasien umum 99,4%. Sehingga skor persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien BPJS secara keseluruhan sebesar 97,26% dan pasien umum sebesar 98,32% dengan klasifikasi kepuasan yaitu sangat puas. rata-rata tingkat kepuasan pasien BPJS secara keseluruhan sebesar 97,26% dan pasien umum sebesar 98,32% dengan klasifikasi kepuasan yaitu sangat puas. perlu ditingkatkan mengenai sarana dan prasarana pada ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran seperti dilakukan penambahan tempat duduk agar pasien merasa lebih nyaman, dan perlu adanya monitoring dan evaluasi kembali mengenai sistem pendaftaran pasien BPJS agar pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, dan sesuai dengan standart pelayanan minimal (SPM).

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Tempat Pendaftaran, Rawat Jalan