ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI ERA RME RUMAH SAKIT TNI-AD BHIRAWA BHAKTI

Putri, Ollyviane Amalia

Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang, Jl. Besar Ijen No 77c, Oro-oro Dowo, Kec. Klojen, Kota Malang

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di era RME Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti. Ollyviane Amalia Putri (2024), Laporan Tugas Akhir, Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, Syndia Puspitasari, A.Md.SKM.,M.K.M, Avid Wijaya, S.ST., M.K.M

Tingkat keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan tugasnya ditandai dengan kualitas pelayanan yang bermutu. Kualitas pelayanan yang bermutu dapat dilihat dari bagaimana pengelolaan pelayanan pasien ditinjau dari tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil observasi awal pada Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti masih ditemukan beberapa masalah seperti antrian yang kurang terstruktur, komunikasi yang kurang baik dengan pasien, dan adanya masalah dalam kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di era RME pada Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti dengan jumlah sampel 98 responden. Hasil dari penelitian menggunakan uji *chi square* (p-*value* 0,001< 0,05) diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti. Dengan adanya penelitian ini diharapkan Rumah Sakit dapat terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan, serta dapat menjamin kerahasiaan pada setiap pasien dan melakukan survei kepuasan secara berkala untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan serta mutu pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Rekam Medis Elektronik