

ABSTRAK

IIK PURKONUDIN, “Tinjauan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Tahun 2016”. Karya Tulis Ilmiah, Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas EsaUnggul, Jakarta: 2016, 6 bab, 72 halaman, 2 gambar, 7 tabel, 8 lampiran

Dalam era globalisasi persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap rumah sakit dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan harapan pasien, semuanya itu tidak terlepas dari kepuasan atau kenyamanan pemakai jasa, kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Satu diantara pelayanan yang ada di unit rekam medis ialah pelayanan dibagian pendaftaran. Pelayanan pendaftaran rawat jalan mempunyai peranan yang sangat penting karena merupakan gerbang utama awal pasien diterima, dan kesan awal pasien menilai mutu pelayanan rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika, penelitian menggunakan metode deskriptif yang memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan pendaftaran, instrumen penelitian yang digunakan adalah menggunakan kuisioner yang diberikan kepada pasien berkaitan tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran dilihat dari aspek 5 dimensi. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran rata-rata kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran dari 5 dimensi sebesar 92,1% sudah baik namun jika dilihat dari dimensi *Reponsiveness* dan *Assurance* masih kurang 86,4% dan 88,8%, maka perlu adanya sosialisasi kembali aspek *Reponsiveness* dan *Assurance* kepada petugas pendaftaran rawat jalan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, pendaftaran rawat jalan, kepuasan pasien

Kepustakaan : 18 (1994-2015)