

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SKRIPSI, 2014

FENNY MUTIASARI

**ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN JAKARTA**

6 Bab, 106 Halaman, 12 Tabel, 7 Grafik, 2 Gambar, 11 Lampiran

ABSTRAK

Pelayanan administrasi rawat jalan harus menciptakan suasana pelayanan yang lancar dan menyenangkan bagi pasien sehingga pasien merasakan puas. Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan dari karakteristik individu pasien, letak loket pendaftaran, dan komunikasi petugas administrasi rawat jalan. Tujuan penelitian adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Tarakan Jakarta. Metode penelitian adalah *cross sectional* dan jumlah sampel sebanyak 59 orang secara *random sampling* dari responden sebanyak 152 orang. Analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*. Hasil analisis umur 31-39 tahun 33,9%, tingkat pendidikan SMA 49,2%, pekerjaan ibu rumah tangga 35,6% dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi rawat jalan pada tingkat puas 67,8%. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara umur dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi rawat jalan ($\chi^2 = 0,743$, $p > 0,05$), tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi rawat jalan ($\chi^2 = 1,439$, $p > 0,05$), dan ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi rawat jalan ($\chi^2 = 15,931$, $p < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa perlu pihak rumah sakit menambahkan sarana dan prasarana yang lebih memadai seperti adanya sistem komputerisasi berupa LAN (*Local Area Network*) yang dihubungkan dari loket pendaftaran, ruang dokter, loket administrasi/ kasir hingga apotek.

Daftar Bacaan: 32 (1990-2014)