

ABSTRAK

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
SKRIPSI, 27 FEBRUARI 2014

HESTI WULANDARI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN BARU RAWAT JALAN DI RSPAD GATOT SOEBROTO TAHUN 2014

6 BAB, 93 Halaman, 19 Tabel, 3 Gambar, 5 Lampiran

Latar Belakang: Kepuasan pasien umumnya dapat terjadi karena adanya perbedaan perlakuan dari pemberi pelayanan (*health provider*) terhadap pasien secara individual (*health receiver*). Kepuasan mempunyai peranan yang cukup penting dalam meningkatkan profitabilitas rumah sakit dan untuk memahami kebutuhan pasien yang diinginkan, petugas memahami faktor-faktor yang dapat membuat pasien puas dengan pelayanan pendaftaran yang diberikan, petugas harus dapat memenuhi harapan-harapan pasien yang sesuai dengan kebutuhannya.

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien baru Rawat Jalan di RSPAD Gatot Soebroto tahun 2014.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan metode survey cross-sectional, pendekatan penelitian kuantitatif menggunakan study deskriptif anality terhadap 188 pasien baru rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di pendaftaran di RSPAD Gatot Soebroto. Analisis data menggunakan *uji chi-square*.

Hasil : Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa rerata skor kepuasan pasien 60,10%, faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rata-rata umur responden 40 (55%), penghasilan Rp 3.000.0000-Rp 5.000.000 (56%), pendidikan sarjana 75%, Pekerjaan TNI/Polri 72%, berpengetahuan baik 63%, berpengalaman menerima pelayanan kesehatan 95%. Rata-rata skor kepuasan pasien 60,10%, hasil uji statistic *Chi square* menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di RSPAD Gatot Soebroto ($p < 0,05$).

kesimpulan: Rumah sakit di harapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan survey kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien baru secara rutin. Dan hasil survey segera di tindak lanjuti, serta mengadakan pelatihan pelayanan prima kepada petugas pendaftaran guna meningkatkan kualitas pelayanan di RSPAD Gatot Soebroto.

Daftar Pustaka : 22 (2001- 2013)