

## ABSTRAK

**ERGA MEIVANI, HUBUNGAN KECEPATAN PELAYANAN PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MULYA TANGERANG, SKRIPSI, Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul Jakarta 2015**  
6 BAB, 53 HALAMAN, 5 TABEL

**Latar Belakang :** Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa, dan apabila kinerja sesuai dengan harapan , pasien akan puas. Kecepatan pelayanan sangat berpengaruh sekali terhadap kepuasan pasien , karena pelayanan yang berkualitas akan terciptanya suatu kepuasan pasien. Berdasarkan observasi awal penulis diketahui bahwa banyak faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien seperti ; masih terdapat petugas yang kurang ramah, kondisi ruang tunggu yang tidak nyaman, dan masih kurang SDM yang berkualitas.

**Tujuan :** untuk mengetahui hubungan kecepatan pendaftaran dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan di rumah Sakit Mulya Tangerang.

**Metode Penelitian :** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dilaksanakan dengan observasi secara cross sectional untuk melihat kecepatan dan menggunakan kuesioner untuk mengukur kepuasan. Sampel penelitian yaitu 656 pasien rawat jalan. Analisis data menggunakan uji chi-square. Dari hasil penelitian didapatkan 100 responden.

**Hasil Penelitian :** Pengisian distribusi kepuasan pasien , di dapatkan pasien yang puas adalah 54 pasien (54%) dan yang tidak puas adalah 46 pasien (46%). Pasien yang menilai pelayanan pendaftaran cepat adalah 45 pasien (45%) dan pasien yang menilai pelayanan pendaftaran lama adalah 55 pasien (55%). Nilai P value = 0,022 < 0,05 dan nilai OR = 2583 sehingga ada hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan.

**Kesimpulan :** Adanya hubungan antara kepuasan terhadap kecepatan pelayanan. Diharapkan petugas di rumah sakit, khususnya di bagian pelayanan pendaftaran dapat cepat dan tepat dalam melayani pasien sehingga pasien tidak menunggu lama dan pasien merasa puas.

**Kata Kunci :** Kepuasan pasien dan kecepatan pelayanan.