

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SITI AISYAH LUBUKLINGGAU

Nanda Setia Wiguna¹, Erik Gunawan²

Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia^{1,2}
nandanuncen19@gmail.com¹, erik.gunawan@piksi.ac.id²

Received: 14-08-2021
Revised: 08-02-2022
Accepted: 10-02-2022

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja atau hasil pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan apa yang dirasakannya dengan harapannya.

Tujuan: Tujuan dari penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau

Metode: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode deskriptif

Hasil: Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau kemudian sampel diambil sebanyak 100 pasien. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa (97%) tingkat kepuasan pelayanan petugas, (97%) tingkat kepuasan waktu pelayanan, (97%) tingkat kepuasan sarana dan prasarana

Kesimpulan: Hasil keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di TPPRJ sudah cukup baik yakni (97%). Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan di bagian TPPRJ.

Kata kunci: tingkat kepuasan, TPPRJ, pasien

Abstract

Background: Patient satisfaction is a level of patient feelings that arise as a result of the performance or results of health services obtained after the patient compares what he feels with his expectations

Objective: The purpose of the study was to determine the level of patient satisfaction at the outpatient registration area of the Siti Aisyah Regional General Hospital Lubuklinggau

Methods: This research uses descriptive research method.

Results: The population in this study were all outpatients who were treated at the Siti Aisyah Regional General Hospital Lubuklinggau then the sample was taken as many as 100 patients. The results