

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSU CITRA ARAFIQ KELAPA DUA

MADHU DELIANA PUTRI-25000121120022
2025-SKRIPSI

Pelayanan pendaftaran rawat jalan sebagai *in front office* bagi pasien menjadi komponen esensial membangun citra positif bagi rumah sakit yang menimbulkan kepuasan pasien karena terjadi interaksi pertama antara pasien dengan petugas. Berdasarkan studi pendahuluan ditemukan bahwa waktu tunggu antrean sekitar 10-12 menit yang lebih dari standar ditetapkan rumah sakit, kurangnya sarana prasarana pendaftaran, sikap dan kemampuan petugas kurang optimal, keterbatasan tersedianya informasi dan akses penggunaan sistem pendaftaran. Penelitian bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSU Citra Arafik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*, menggunakan teknik *accidental sampling* didapatkan jumlah sampel yaitu 100 responden. Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien pelayanan pendaftaran yaitu puas (55%) dan kurang puas (45%), dengan menggunakan Uji Korelasi *Rank Spearman* didapatkan bahwa terdapat hubungan antara *accessibility* ($p\text{-value} = <0,001$; $r = 0,879$), *availability of resources* ($p\text{-value} = <0,001$; $r = 0,859$), efektivitas ($p\text{-value} = <0,001$; $r = 0,879$), *humaneness* ($p\text{-value} = <0,001$; $r = 0,903$), *information of gathering* ($p\text{-value} = <0,001$; $r = 0,922$), *information of delivering* ($p\text{-value} = <0,001$; $r = 0,922$), kenyamanan lingkungan ($p\text{-value} = <0,001$; $r = 0,941$), serta kualitas dan kompetensi petugas ($p\text{-value} = <0,001$; $r = 0,821$). Dapat disimpulkan bahwa *accessibility*, *availability of resources*, efektivitas, *humaneness*, *information of gathering*, *information of delivering*, kenyamanan lingkungan, kualitas dan kompetensi petugas memiliki hubungan sangat kuat dengan kepuasan pasien. Peneliti menyarankan untuk memperbaiki sarana prasarana pendaftaran, mengadakan supervisi kepada petugas, melakukan perawatan sistem pendaftaran secara berkala, dan membentuk tim pengelola informasi.

Kata Kunci : kepuasan pasien, pelayanan pendaftaran, rumah sakit umum