

KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA BANJARBARU

Noor Aisyah Ramadhanty¹⁾, Fika Fibriyanita²⁾, Beni Akhmad³⁾

- 1) Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin, NIM18120327
- 2) FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin, NIDN1121028803
- 3) FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin, NIND1109089201

Email: nooraisyaramadhanty@gmail.com

ABSTRAK

Noor Aisyah Ramadhanty. 2022. Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru. (Pembimbing utama : Fika Fibriyanita, S.Sos., M.AP, CO Pembimbing : Beni Akhmad, S.AP., M.AP). Penelitian ini bertujuan untuk menjaga dan mengoptimalkan mutu kualitas pelayanan kesehatan guna membantu meningkatkan akses masyarakat terhadap program-program kesehatan yang tersedia. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis kualitatif. Metode ini yang memfokuskan penelitian dengan memaparkan fenomena yang terjadi dan menggali informasi dengan menggunakan kata-kata atau kalimat, skema dan gambar, dimana peneliti terlibat secara langsung saat berada di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara berurutan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru adalah Keandalan, jaminan, bukti langsung, empati dan daya tanggap. Oleh sebab itu faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan adalah faktor keandalan kemampuan Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru dalam melayani masyarakat atau pasien rawat jalan rumah sakit.

Kata kunci : *Pelayanan, Pasien Rawat Jalan, Pendaftaran dan Keandalan.*

ABSTRACT

Noor Aisyah Ramadhanty. 2022. Quality of Outpatient Registration Services at Nirwana General Hospital, Banjarbaru. (Main supervisor: Fika Fibriyanita, S.Sos., M.AP, CO. Supervisor: Beni Akhmad, S.AP., M.AP). This research aims to maintain and optimize the quality of health services to help increase public access to available health programs.

The analytical method used in this research is the qualitative analysis method. This method focuses research by explaining the phenomena that occur and extracting information using words or sentences, schemes and images, where the researcher is directly involved while in the field.

The research results show that in order the factors that influence the quality of outpatient registration services at the Nirwana Banjarbaru General Hospital are reliability, guarantee, direct evidence, empathy and responsiveness. Therefore, the dominant factor that influences the quality of outpatient registration services is the reliability factor of the Nirwana Banjarbaru General Hospital's ability to serve the public or hospital outpatients.

Keywords: *Service, Outpatients, Registration and Reliability.*

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Fandy, Tjiptono. 2016. Service Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.

- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Mukarom, Zaenal. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Andian, Y. A. P. 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas di Jawa Timur. *JPH Recode*, 4(1), 43-51.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2014. Pedoman Administrasi Pelayanan Kesehatan Tahun 2014. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta.
- Dahlan, M.S. 2013. Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel. Jakarta. Salemba Medika.
- Erlindai. 2019. Tinjauan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *Jurusan Ilmiah Perkam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 4(1), 573-580.
- Fahrozy, A. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Psikoborneo*, 5(1), 117-121.
- Harfika, J., & Abdullah, N. 2017. Pengaruh Kulaitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, 14(1), 44-56.
- Skripsi/Jurnal
- Alfiana, Tahta. 2019. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019. *Skripsi Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Vol 3, No 12, 1-93.
- Suseno, Aris Tri. 2007. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Skripsi Ilmu Manajemen*, Vol 3, No 10, 1-67.
- Fitri, Mustika Anis. 2017. Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien di Rumah Sakit Yogyakarta PDHI. *Skripsi Ilmu Manajemen*, Vol 4, No 16, 1-97.
- Undang-undang/Peraturan
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 34 Th. 2016 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. 2010. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Th. 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. 2017. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.