

LITERATURE REVIEW KUALITAS PELAYANAN PASIEN DI UNIT PENDAFTARAN RAWAT JALAN TINGKAT PUSKESMAS

Lisa Ananda Ayu Pratiwi
D-III Perekam dan Informasi Kesehatan
STIKES Ngudia Husada Madura
lisaanandaap@gmail.com

ABSTRAK

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan yang merupakan salah satu bagian dari tugas rekam medis dan tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Penilaian terhadap kualitas pelayanan melalui 5 dimensi; kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*), pelayanan pasien di unit pendaftaran rawat jalan Puskesmas.

Metode pencarian literature yang direview menggunakan database *Google Scholar* dengan topik “Kualitas Pelayanan Pasien Di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Tingkat Puskemas” kata kunci pencarian pada database menggunakan *keyword* dan *boolean operator* yang digunakan untuk memeperluas atau menspesifikasikan pencarian sehingga mempermudah dalam menentukan artikel atau jurnal penelitian yang digunakan. Seleksi *literature* yang *direview* menggunakan kategori inklusi dan eksklusi serta dengan memperhatikan keterkaitan antar *keyword*.

Hasil *literature* yang *direview* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam dimensi kehandalan (*reliability*), dua peneliti memenuhi standar, dan tiga lainnya belum memenuhi. Dimensi cepat tanggap (*responsiveness*), tiga peneliti memenuhi standar, dua peneliti belum memenuhi. Dimensi jaminan (*assurance*), tiga peneliti memenuhi standar, dua lainnya belum memenuhi. Dimensi empati (*empathy*), tiga peneliti memenuhi standar, dua lainnya belum memenuhi. Dimensi bukti fisik (*tangible*) dua peneliti memenuhi standar, dan tiga peneliti belum memenuhi. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, sebagian besar sudah menunjukkan hasil penilaian kualitas pelayanan yang nilai baik dan sudah mencapai standar pelayanan minimal.

Solusi untuk mengatasi masalah tersebut dengan melalui pengikutsertaan pelatihan untuk petugas seperti pelatihan pelayanan prima.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pendaftaran Rawat Jalan