

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Pendaftaran merupakan tempat pertama yang dituju pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga diperlukan evaluasi mutu pelayanan yang dapat dilakukan dengan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran. Klinik GMC *Health Center* belum melakukan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran. Karakteristik pemakai jasa yang variatif menjadi faktor pengaruh persepsi pasien terhadap pelayanan.

**Tujuan:** Menganalisis hubungan antara karakteristik pasien yang terdiri atas usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Klinik GMC *Health Center* Yogyakarta.

**Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan civitas akademik UGM di Klinik GMC *Health Center* Yogyakarta. Sampel yang dibutuhkan 100 responden. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan uji statistik *chi square* dengan aplikasi R.

**Hasil:** Tidak ada hubungan antara usia ( $p\_value = 0,3059$ ), jenis kelamin ( $p\_value = 0,2944$ ), pendidikan ( $p\_value = 0,5704$ ), dan pekerjaan ( $p\_value = 1,0000$ ) dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Klinik GMC *Health Center* Yogyakarta.

**Kesimpulan:** Tidak ada hubungan antara karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Klinik GMC *Health Center* Yogyakarta.

**Kata kunci:** Karakteristik pasien, kepuasan pasien, pelayanan pendaftaran rawat jalan

## ABSTRACT

**Background:** Registration is the first place the patient is aiming for before getting health services, so an evaluation the quality of services is needed that can be done with a patient satisfaction survey on registration services. The GMC Health Center Clinic has not conducted a patient satisfaction survey on registration services. Variable characteristics of service users are factors that influence patient perceptions of service.

**Objective:** Analyze the relationship between patient's characteristics consisting of age, gender, education and work with patient's satisfaction at outpatient registration services at the Yogyakarta GMC Health Center Clinic.

**Methods:** This type of research is quantitative analytical research, with a cross sectional approach. The population in this study were all outpatients of the UGM academic community at the Yogyakarta GMC Health Center Clinic. Samples needed 100 respondents. The sample in this study used a nonprobability sampling technique with a purposive sampling approach. The instrument used was a questionnaire. Data analysis using chi square test with R application.

**Result :** There is no relationship between age ( $p\_value = 0,3059$ ), gender ( $p\_value = 0,2944$ ), education ( $p\_value = 0,5704$ ), and work ( $p\_value = 1,0000$ ) with patient satisfaction at outpatient registration services at the Yogyakarta GMC Health Center.

**Conclusion:** There is no relationship between patient's characteristics (age, gender, education and work) with patient's satisfaction at outpatient registration services at the Yogyakarta GMC Health Center.

**Keywords :** Patient's characteristics, patient's satisfaction, outpatient registration service