

INTISARI

Latar Belakang: Persepsi pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta menunjukkan pelayanan diterima oleh pasien masih kurang memuaskan di lihat dari harapan pasien. Hal ini mungkin disebabkan karena tenaga kesehatan terutama di tempat pendaftaran pasien belum memberikan pelayanan maksimal kepada pasien.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta.

Metode Penelitian: Deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor dengan efek, dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) artinya tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variable subjek pada saat pemeriksaan. Instrumen penelitian ini menggunakan pedoman wawancara/daftar pertanyaan dan observasi untuk pasien rawat jalan di Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta.

Hasil : Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta rata-rata pada skala baik. Tingkat kepuasan yang paling terendah pada dimensi *Tangibles* (Berwujud) yaitu kebersihan dan kenyamanan merupakan faktor lain yang termasuk dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien dan termasuk salah satu faktor yang sering dinilai oleh pasien. Kebersihan dan kenyamanan ruang pendaftaran juga mempunyai banyak pengaruh terhadap kelancaran pekerjaan yang harus dikerjakan oleh petugas di bagian tersebut.

Kesimpulan : Berdasarkan hasil tersebut maka penilaian pasien tentang kualitas pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat jalan rata-rata pada tingkat kepuasan.

Kata kunci: Persepsi pasien. Kualitas Pelayanan pasien.

ABSTRACT

Background: Perceptions of patients to services in health centers Mantrijeron Yogyakarta showed care received by the patients was less satisfactory in view of the patient's expectations. This may be due to health workers, especially in a patient registration yet provide maximum service to patients. **Objective:** To determine the patient's perception of the quality of service in the place of registration Mantrijeron outpatient health center in Yogyakarta. **Methods:** Descriptive quantitative cross-sectional approach is a study for mempelajari dynamics of the correlation between these factors with effects, with the approach of observation or the collection of data at a time at a time (point time approach) means that each subject of study only observed once, and the measurement is made the status of a character or a variable subject during the examination. The instrument of this research using interview guide / list of questions and observations for outpatients in Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta.

Results: This study showed that the level of patient satisfaction in outpatient registration centers in the city of Yogyakarta Puskesmas Mantrijeron average on a scale well. The most lowest level of satisfaction on the dimension Tangibles (Tangible) of cleanliness and comfort is another factor that is included can be seen and felt by the patient and is one factor that is often judged by the patient. Cleanliness and comfort of the registration room also has a lot of influence on the smooth running of the work to be carried out by officers in that section. **Conclusion:** Based on these results, the patient's assessment of the quality of service in place Outpatient Patient Registration average on the level of satisfaction.

Keywords: Perceptiono of patients. The quality of patient service