

ABSTRACT

Nama : Najla Syafawani
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Unit Loker Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, termasuk pada unit loket pendaftaran rawat jalan sebagai titik kontak pertama pasien dengan rumah sakit. Berdasarkan model Donabedian, kepuasan pasien sebagai *outcome* pelayanan dipengaruhi oleh kualitas *structure* dan *process*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran rawat jalan RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026, meliputi kompetensi petugas, kenyamanan fasilitas, waktu tunggu pelayanan, sikap petugas, kemudahan administrasi, dan kejelasan informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan rancangan *cross sectional*. Sampel berjumlah 105 responden yang diperoleh melalui teknik *simple random sampling* dengan rumus Lemeshow. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran (90,0%). Hasil uji bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi petugas ($p=0,001$; OR=13,06), kenyamanan fasilitas ($p=0,000$; OR=16,87), waktu tunggu pelayanan ($p=0,000$; OR=22,30), dan sikap petugas ($p=0,001$; OR=13,06) dengan kepuasan pasien. Sementara itu, kemudahan administrasi ($p=0,695$) dan kejelasan informasi ($p=0,412$) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Disimpulkan bahwa aspek struktur dan proses pelayanan, khususnya kompetensi dan sikap petugas, kenyamanan fasilitas, serta waktu tunggu, berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien di unit loket pendaftaran. Disarankan agar RSUD Kebayoran Baru terus meningkatkan kualitas sumber daya, fasilitas, dan efisiensi waktu pelayanan guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pendaftaran Rawat Jalan, Mutu Pelayanan Kesehatan, Model Donabedian

ABSTRACT

Name : Najla Syafawani
Degree Programme : Bachelor of Public Health
Title : Factors Associated with Patient Satisfaction at the Outpatient Registration Desk of Kebayoran Baru Regional General Hospital in 2026

Patient satisfaction is one of the key indicators in assessing the quality of healthcare services, including at the outpatient registration desk, which serves as the patient's first point of contact with the hospital. According to the Donabedian model, patient satisfaction as a service outcome is influenced by the quality of structure and process. This study aims to identify the factors associated with patient satisfaction at the outpatient registration counter of Kebayoran Baru Regional General Hospital in 2026, including staff competence, facility comfort, waiting time for service, staff attitude, ease of administration, and clarity of information. This study employed a quantitative approach with a descriptive-analytical design and a cross-sectional study design. The sample comprised 105 respondents selected using simple random sampling with the Lemeshow formula. Data were collected via a questionnaire and analysed using univariate and bivariate analyses, including the Chi-Square test. The results showed that the majority of respondents expressed satisfaction with the registration service (90.0%). Bivariate test results indicated a significant association between staff competence ($p=0.001$; $OR=13.06$), facility comfort ($p=0.000$; $OR=16.87$), waiting time for service ($p=0.000$; $OR=22.30$) and staff attitude ($p=0.001$; $OR=13.06$) with patient satisfaction. Meanwhile, administrative ease ($p=0.695$) and clarity of information ($p=0.412$) did not show a significant association with patient satisfaction. It is concluded that structural and process aspects of service delivery—particularly staff competence and attitude, facility comfort, and waiting times—play a significant role in shaping patient satisfaction at the registration desk. It is recommended that Kebayoran Baru Regional General Hospital continue to improve the quality of its human resources, facilities, and service efficiency in order to maintain and enhance patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, Outpatient Registration, Quality of Healthcare, Donabedian Model