

## SUMMARY

# TINJAUAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT BHAKTI MULIA TAHUN 2016

Created by APRILIANA SIHOMBING

**Subject** : KEPUASAN, PASIEN, PENDAFTARAN  
**Subject Alt** : SATISFACTION, PATIENTS, REGISTRATION  
**Keyword** : bpjs

### Description :

Kepuasan Pelanggan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Hasil survey pendahulu yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Bhakti Mulia persentase kepuasan pasien BPJS rawat jalan sebesar 75%. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2016. Metode penelitian deskriptif dengan teknik convenience sampling dan jumlah sampel sebanyak 87 responden. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk kepuasan pasien melalui dimensi tangible/berwujud sebesar 67,76%, dimensi responsiveness/daya tanggap sebesar 71,90%, dimensi reliability/kehandalan sebesar 72,36%, dimensi assurance/jaminan sebesar 71,55%, dimensi empathy/empati sebesar 72,01%.

Dengan demikian, peneliti mengambil kesimpulan untuk kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan sebesar 71,11% hasil ini masih belum mencapai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kemenkes adalah lebih dari 90%.

**Contributor** : Nanda Aula Rumana, SKM., MKM  
**Date Create** : 12/10/2016  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-201336041  
**Collection** : 201336041  
**Call Number** : 36-2016-S001  
**Source** : Undergraduate Theses of Medical Record  
**Relation Collection** Fakultas Ilmu Kesehatan  
**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

### Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor