

ABSTRAK

Nama : Vicka Ninda Pratiwi

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul : Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan
di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II Jakarta Barat

Puskesmas sebagai fasilitas tingkat pertama yang banyak digunakan oleh peserta BPJS harus memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien adalah hasil dari kesenjangan antara yang diharapkan dan yang dirasakan oleh pasien dari pelayanan yang diterima. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan adalah penerapan ilmu kesehatan dengan cara memaksimalkan manfaat terhadap pelayanan kesehatan tanpa menambahkan risiko. Kepuasan pasien dapat dilihat dengan lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II Jakarta Barat. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian dari 89 responden yang merasa puas sebanyak 46 orang (51,7%) dan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 43 orang (44,9%). Ketidakpuasan pasien disebabkan oleh sikap dan kemampuan petugas dalam memberikan *service excellent*. Kesimpulan masih banyak pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan di unit rawat jalan. Saran evaluasi pelayanan di unit rawat jalan.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan, BPJS