

**ABSTRAK**

Judul : Tinjauan Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien BPJS Di  
Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia Tahun 2019  
Nama : Nurindah Rahayu  
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2009). Bahkan setiap warga negara Indonesia memiliki hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau yang dijamin oleh negara (Perpres RI, 2013). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Saat ini jumlah pasien berobat semakin meningkat setiap harinya, dengan meningkatnya jumlah pasien yang berobat membuat petugas menjadi kewalahan didalam memberikan pelayanan sehingga petugas menjadi tidak sempat memberikan salam bahkan tidak senyum kepada pasien yang akan berobat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien/keluarga pasien BPJS di bagian pendaftaran rawat inap RS Bhakti Mulia tahun 2019 yang diukur dalam 5 dimensi yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Parasuraman, Zeithaml, 1985). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di pendaftaran rawat inap RS Bhakti Mulia dari dimensi bukti langsung (*tangibles*) yaitu 75%, kehandalan (*reability*) 75%, daya tanggap (*responsiveness*) 65%, jaminan (*assurance*) 80%, dan empati (*emphaty*) 80%. Dari lima dimensi tersebut didapatkan hasil mean atau nilai rata-rata kepuasan pasien mencapai 75%, persentase tersebut belum mencapai standar pelayanan minimal kepuasan pelanggan rawat inap menurut Kepmenkes yaitu  $\geq 90\%$ . Penulis merekomendasikan berupa saran menambah penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan kinerja sistem pelayanan pendaftaran rawat inap.

Kata Kunci : Kepuasan pasien/keluarga pasien, BPJS, pendaftaran rawat inap, RS  
Bhakti Mulia

**ABSTRACT**

*Title* : *BPJS Patient / Family Satisfaction Review at Inpatient Registration for Bhakti Mulia Hospital in 2019*

*Name* : Nurindah Rahayu

*Study program* : *Medical Record and Health Information*

*Hospital is a health service institution that conducts complete individual health services through inpatient, outpatient and emergency services (Kemenkes RI, 2009). Even every Indonesian citizen has the right to obtain safe, quality and affordable health services guaranteed by the state (Perpres RI, 2013). Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what is expected (Pohan, 2007). At present the number of patients seeking treatment is increasing every day, with the increasing number of patients seeking treatment making officers become overwhelmed in providing services so that officers do not have time to give greetings and not even smile to patients who will seek treatment. The purpose of this study is to determine the description of patient / family satisfaction of BPJS patients in the inpatient registration department of Bhakti Mulia Hospital in 2019 which is measured in 5 dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy (Parasuraman, Zeithaml, 1985). This research uses a descriptive method. From these results it is known that the level of BPJS patient satisfaction with services in the inpatient registration of Bhakti Mulia Hospital from tangibles dimension is 75%, reliability 75%, responsiveness 65%, assurance 80 %, and empathy (emphaty) 80%. From the five dimensions obtained the mean or the average value of patient satisfaction reaches 75%, the percentage has not reached the minimum standard of inpatient customer satisfaction according to the Minister of Health which is  $\geq 90\%$ . The author recommends in the form of suggestions to increase the provision of facilities and infrastructure that support the improvement of the inpatient registration service system performance.*

*Keywords* : *Patient / family satisfaction, BPJS, inpatient registration, RS*

*Bhakti Mulia*