

ABSTRAK

Nama : Rosi Damayanti

Program Studi : DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul : Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Hasil survey terdahulu di Rumah Sakit Bhakti Mulya persentase kepuasan pasien BPJS rawat jalan sebesar 71,11%. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017. Metode penelitian deskriptif dengan teknik *convenience sampling* dan jumlah sampel sebanyak 87 responden. Pengukuran kepuasan melalui lima dimensi menurut parasuraman yaitu, bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase kepuasan untuk dimensi bukti nyata sebesar 74,11%, dimensi kehandalan sebesar 79,23%, dimensi daya tanggap sebesar 82,59%, dimensi jaminan sebesar 78,05%, dimensi empati 78,62%. Dengan demikian peneliti mengambil kesimpulan untuk kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan sebesar 78,52%. Hasil ini masih belum mencapai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kemenkes adalah lebih dari 90%, diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

Kata Kunci : Pasien BPJS, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Dimensi Kepuasan Pasien