

ABSTRAK

Nama : Mila Kurniawati

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul : Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Inap Di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Dengan diberlakukannya program pemerintah tentang JKN menyebabkan jumlah pasien yang berobat menggunakan BPJS semakin meningkat setiap harinya dan membuat petugas pendaftaran rawat inap menjadi kewalahan dalam memberikan pelayanan, sehingga petugas tidak sempat untuk memberikan senyum, salam, sapa kepada pasien yang berkunjung. Sedangkan berdasarkan standar pelayanan minimal tentang kepuasan pelanggan rawat inap dimulai dari pendaftaran sampai pasien pulang adalah $> 90\%$ (Kemenkes, 2008). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan bagian pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017 yang dapat diukur dalam 5 (lima) dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1990). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Dari lima dimensi diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan bagian pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Patria IKKT dilihat dari dimensi *tangibles* mencapai 75,70%, *reliability* 81,14%, *responsiveness* 78,19%, *assurance* 77,19%, *empathy* 79,11%. Dengan total kepuasan pasien mencapai 51,4% yang menyatakan puas, persentase tersebut masih belum mencapai standar kepuasan menurut kemenkes. Penulis merekomendasikan berupa saran perlunya penambahan petunjuk jalan dan transportasi umum ke Rumah Sakit Patria IKKT dan petugas pendaftaran rawat inap mengikuti pelatihan tentang komunikasi efektif.

Kata kunci : kepuasan pasien, BPJS, pendaftaran rawat inap, Rumah Sakit Patria IKKT

ABSTRACT

Name : Mila Kurniawati

Department : Medical Records and Health Information

Title : Satisfaction Review of BPJS Patients towards the Registration Hospitalization Division Service at Patria IKKT Hospital in 2017

Patients satisfaction is a level of patient's feeling which is resulted from the health care performance they get compared with their expectation. (Pohan, 2007). After the Government launched JKN program, number of patients using BPJS have really risen day by day. Because of that, the officers at registration hospitalization division is overwhelmed in providing patients, so they did not have time to smile and to greet their patients. Whereas based on the minimum standard of hospitalization patient satisfaction, from the registration process up to the patient is back home, the satisfaction standard is above 90% (Kemenkes, 2008). The purpose of this study is to find out the satisfaction highlight of BPJS patients towards the registration hospitalization division service at Patria IKKT Hospital in 2017 which is measured by five dimension. Those are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1990). This research use descriptive method. From those five dimensions, satisfaction level of BPJS patients towards registration hospitalization division at Patria IKKT Hospital is 75,70% from tangibles dimension, 81,14% from reliability dimension, 78,19% from responsiveness dimension, 77,19% from assurance dimension, and 79,11% from empathy dimension. With the completely satisfaction of patients reaching 51,4% who expressed satisfaction, this percentage is not attaining minimum satisfaction standard of Kemenkes. The author recommend an additional usherette and public transportation to Patria IKKT Hospital. Beside that the author recommend the officer at registration hospitalization division should be trained about effective communications.

Keywords : patient satisfaction, BPJS, hospitalization registration, Patria IKKT Hospital