

ABSTRAK

Nama : Sherin Septianingsih
Program Studi : D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Judul : Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Bagian
Pendaftaran Rawat Jalan (*Literature Review*)

Kepuasan pasien adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan metode *Literature Review*. Jumlah sampel jurnal pada penelitian ini sebanyak 6 jurnal. Pengukuran kepuasan pada penelitian ini menggunakan lima dimensi menurut Parasuraman yaitu bukti nyata (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Dari penelitian dapat disimpulkan bahwa persentase kepuasan untuk Dimensi *tangible* (bukti nyata) dengan rata-rata kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan adalah sebesar 74,11% dan yang terendah adalah 58,58%. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan rata-rata kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan adalah sebesar 89% dan yang terendah adalah 39,6%. Dimensi *reliability* (kehandalan) dengan rata-rata kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan adalah sebesar 79% dan yang terendah adalah 51,1%. Dimensi *assurance* (jaminan) dengan rata-rata kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan adalah sebesar 76% dan yang terendah 51,51%. Dimensi *emphaty* (empati) dengan rata-rata kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan adalah sebesar 78% dan yang terendah adalah 45,4%. Hasil ini belum mencapai standar minimal pelayanan yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan yaitu >90%, diharapkan Dapat meningkatkan mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan

Kata kunci : Kepuasan pasien, pasien BPJS, Pendaftaran Rawat Jalan

ABSTRACT

Name : Sherin Septianingsih
Study Program : Medical Record and Health Information
Title : BPJS Patient Satisfaction Review of the Outpatient
Registration Section (Literature Review)

Patient satisfaction is a form of one's feelings after gaining experience of service performance that has met expectations. This study aims to determine the description of BPJS patient satisfaction in outpatient registration services using the Literature Review method. The number of sample journals in this study were 6 journals. Measurement of satisfaction in this study uses five dimensions according to Parasuraman, namely tangible evidence, reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy). From the research it can be concluded that the percentage of satisfaction for tangible dimensions (real evidence) with the average satisfaction of BPJS patients in outpatient registration services is 74.11% and the lowest is 58.58%. The dimension of responsiveness with the average satisfaction of BPJS patients in outpatient registration services is 89% and the lowest is 39.6%. The reliability dimension with the average BPJS patient satisfaction in outpatient registration services is 79% and the lowest is 51.1%. The assurance dimension with the average BPJS patient satisfaction in outpatient registration services is 76% and the lowest is 51.51%. The empathy dimension with the average satisfaction of BPJS patients in outpatient registration services is 78% and the lowest is 45.4%. This result has not yet reached the minimum service standard set by the Ministry of Health which is > 90%, is expected to improve the quality of services in the outpatient registration section

Keywords: Patient satisfaction, BPJS patients, Outpatient Registration