

ABSTRAK

Judul : Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022
Nama : Nur Mawaddah
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

kepuasan pasien adalah suatu fase perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang didapat setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Dampak dari kepuasan pasien yang rendah terhadap pelayanan di pendaftaran rawat jalan yaitu dapat menyebabkan pasien tidak akan kembali berobat ke puskesmas dan menyebabkan pengunjung puskesmas berkurang. Peneliti akan melakukan penelitian dengan pasien dibagian pendaftaran rawat jalan di puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan model pengambilan sampel *accidental sampling*, dengan cara menyebarkan angket kepada 97 responden yang diukur pada 5 dimensi mutu pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), asuransi (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dari penelitian tersebut diketahui bahwa persentase kepuasan untuk dimensi bukti fisik (*tangibles*) 84,5%, kehandalan (*reliability*) 85,6%, ketanggapan (*responsiveness*) 78,4%, asuransi (*assurance*) 74,2%, dan empati (*empathy*) 80,4%. Dengan demikian diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara sebesar 86,6% dan yang menyatakan tidak puas sebesar 13,4%. Berdasarkan dari hasil tingkat kepuasan yang diperoleh belum mencapai standar pelayanan minimal puskesmas yang telah dititipkan oleh menteri kesehatan yaitu $\geq 90\%$. Diharapkan kepada pihak puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

Kata Kunci :

Kepuasan Pasien, Lima dimensi kepuasan, Pendaftaran Rawat Jalan

ABSTRACT

Title : *Overview of BPJS Patient Satisfaction in Officer Services outpatient Registration at the District Health Center north Thousand Islands, DKI Jakarta Province in 2022*

Name : *Nur Mawaddah*

Study Program: *Medical Records and Health Information*

Patient satisfaction is a phase of patient feelings that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what is felt. Patients will feel satisfied if the performance of the health services obtained equals or exceeds expectations. The impact of low patient satisfaction on services at outpatient registration is that it can cause patients not to return for treatment to the puskesmas and cause the number of puskesmas visitors to decrease. Researchers will conduct research with patients in the outpatient registration section at the North Thousand Islands District Health Center. This study aims to determine the level of patient satisfaction with the services of outpatient registration officers at the North Thousand Islands District Health Center. The research method used is descriptive quantitative using accidental sampling model, by distributing questionnaires to 97 respondents measured on 5 dimensions of service quality, namely physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), insurance (assurance), and empathy (empathy). From this study it is known that the percentage of satisfaction for the dimensions of physical evidence (tangibles) is 84.5%, reliability (reliability) 85.6%, responsiveness (responsiveness) 78.4%, insurance (assurance) 74.2%, and empathy (empathy) 80.4%. Thus it is known that the level of patient satisfaction with the services of outpatient registration officers at the North Seribu Islands District Health Center is 86.6% and those who are dissatisfied are 13.4%. Based on the results, the level of satisfaction obtained has not reached the minimum service standard for puskesmas that has been entrusted by the minister of health, which is 90%. It is hoped that the puskesmas will improve the quality of service, especially at the outpatient registration area.

Keywords :

Patient Satisfaction, Five dimensions of satisfaction, Outpatient Admission