

## ABSTRAK

**RETNO WAHYUNINGTYAS “ Tinjauan Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan ditempat Pendaftaran Rawat Inap di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad”** Karya Tulis Ilmiah, Program Studi D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta : 2014, 52 halaman, 12 tabel dan 6 lampiran.

Dalam era globalisasi rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan dan mempunyai tanggung jawab dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, baik jasmani atau rohani. Berdasarkan masalah di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad penulis ingin meneliti bagaimana tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan ditempat pendaftaran rawat inap di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad. Tujuan umumnya adalah untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di tempat pendaftaran rawat inap di RSPAD Gatot Soebroto. Tujuan khususnya mengidentifikasi SPO pelayanan pasien JKN pendaftaran rawat inap di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad, mengidentifikasi kepuasan pelayanan kesehatan bagi pasien JKN Di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad, menganalisis hasil kepuasan pasien JKN. Observasi awal diketahui pada bulan Mei 2014 telah dilakukan survey kepuasan dengan hasil 5% masih belum puas dengan pelayanan di tempat pendaftaran rawat inap. Dalam penelitian ini penulis ingin mengidentifikasi prosedur penerimaan pasien di pendaftaran rawat inap, mengumpulkan data kepuasan pasien berdasarkan survey kepuasan, menganalisis hasil – hasil survey kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan penelitian ini adalah metode analisis deskriptif, populasi dalam penelitian ini adalah pasien JKN rawat inap bulan mei 2014. Pada hasil survey kepuasan pasien berdasarkan dimensi metode servqual untuk mengukur kepuasan pada dimensi kepuasan pasien. Saran hasil survey kepuasan penulis memberikan saran. Diperlukan sosialisasi kembali untuk mengingatkan petugas dalam melaksanakan prosedur yang ada. Melaksanakan training yang berhubungan dengan pembentukan karakter yang baik terutama yang berhubungan dengan pelayanan terhadap pasien JKN.

Kepustakaan : 10 buah ( 1996 – 2012 )