

ABSTRAK

YONI EKA SAPUTRI “TINJAUAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS KESEHATAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI MULIA TAHUN 2016”. Karya Tulis Ilmiah, Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul,

Jakarta : 2016, 63 Halaman, 2 Gambar, 3 Tabel, 13 Lampiran

Setiap pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit berusaha memperbaiki pelayanannya dengan cara meningkatkan mutu pelayanan yang memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap pasien. Tuntutan pasien akan pelayanan yang efektif, efisien, serta memuaskan semakin populer, dapat dilihat pasien tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama, dan ketidakramahan petugas dalam melayani pasien. Perlu direspon dan dipenuhi keinginan-keinginan tersebut oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, agar instansi tersebut memiliki citra baik dan tercapainya mutu pelayanan yang baik. Berdasarkan observasi awal, masih ditemukannya pembuatan SEP secara manual, sehingga petugas pendaftaran harus membuat ulang SEP tersebut untuk persyaratan klaim pasien peserta BPJS kesehatan. Hal ini tentu tidak efektif dan efisien dalam pencapaian mutu pelayanan. Masih ditemukannya petugas yang merangkap pekerjaan lainnya.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui mutu pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan dilihat dari aturan, keterampilan dan kemampuan, sarana prasarana, dan pembagian kerja petugas pendaftaran di Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2016. Apabila keempat faktor tersebut masih ditemukan masalah, maka pelayanan tersebut belum dapat dikatakan bermutu baik. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Untuk teknik analisa data menggunakan analisis deskriptif yaitu memaparkan hasil-hasil yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Penelitian ini dilakukan di pendaftaran pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia.

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Bhakti Mulia diketahui bahwa petugas belum melakukan SPO yang ditetapkan, sarana dan prasarana yang digunakan masih ditemukan masalah, sumber daya manusia sudah bekerja dengan baik dilihat dari waktu pelayanan pendaftaran pasien, serta pembagian tugas masih ditemukan petugas yang merangkap pekerjaan lainnya. Dari keempat faktor tersebut masih ditemukan adanya permasalahan, maka pelayanan tersebut belum dapat dikatakan bermutu baik.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Pendaftaran Rawat Jalan, Pasien BPJS
Daftar Pustaka : 15 (1995-2016)