

## ABSTRAK

**APRILIANA SIHOMBING, Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2016, Karya Tulis Ilmiah, Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan- FIKES, Universitas Esa Unggul ; Tahun 2016, 49 halaman, 16 tabel, 12 lampiran.**

Kepuasan Pelanggan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Hasil survey pendahulu yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Bhakti Mulia persentase kepuasan pasien BPJS rawat jalan sebesar 75%. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2016. Metode penelitian deskriptif dengan teknik *convenience sampling* dan jumlah sampel sebanyak 87 responden. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk kepuasan pasien melalui dimensi *tangible*/berwujud sebesar 67,76%, dimensi *responsiveness*/daya tanggap sebesar 71,90%, dimensi *reliability*/kehandalan sebesar 72,36%, dimensi *assurance*/jaminan sebesar 71,55%, dimensi *emphaty*/empati sebesar 72,01%.

Dengan demikian, peneliti mengambil kesimpulan untuk kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan sebesar 71,11% hasil ini masih belum mencapai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kemenkes adalah lebih dari 90%.

Kepustakaan : 17 ( tahun 1994 – tahun 2016 )