

RINGKASAN

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, Suhartanty Afifah Rahmatillah, NIM G41182246, tahun 2022, Jurusan Kesehatan, Prodi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, dr. Novita Nuraini, MARS (pembimbing I), Donny Adhasari Hasan A.Md. PK (pembimbing II).

Unit pelayanan terdepan di rumah sakit salah satunya adalah tempat pendaftaran rawat jalan dimana terdapat banyak jenis pasien yang mendaftarkan diri atau keluarganya untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan, diantaranya merupakan pasien BPJS. Jumlah pasien BPJS yang meningkat membutuhkan petugas yang cekatan agar dapat menjalankan standar prosedur pelayanan dengan baik sehingga menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap semua keluhan pasien (Amalina *et al.*, 2021). Penelitian Deharja, *et al* (2017) menyebutkan bahwa kinerja suatu layanan kesehatan dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien menjadi sangat penting bagi masyarakat. Pelayanan pendaftaran rawat jalan khususnya pasien BPJS perlu menciptakan dan mensejaga mutu pelayanannya dengan menyesuaikan keinginan ataupun kebutuhan masyarakat Maka kepuasan pasien menjadi hal terpenting dalam mengukur mutu pelayanan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur bahwa terdapat komplain terkait antrian dan *attitude* petugas di bulan Januari-Februari tahun 2022. Didukung dengan data penurunan jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan pada bulan Januari-akhir Februari. Jumlah kunjungan pasien BPJS Non-PBI di bulan Januari yaitu 6.535 pasien dan pasien BPJS PBI berjumlah 3.730 kemudian mengalami penurunan sebanyak 2.425 pasien pada bulan Februari yaitu Non-PBI 4.871 pasien dan PBI 2.969 pasien. Dampak yang ditimbulkan dari ketidakpuasan pasien tersebut adalah adanya komplain, rasa kecewa, dan malas untuk datang kembali ke rumah sakit. Dari hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien BPJS dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Haji

Provinsi Jawa Timur”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS menggunakan dimensi kepuasan yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2022. Jenis metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan desain *cross sectional*. Sampel dari penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan berjumlah 33 orang dengan memperoleh data melalui instrumen berupa kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil kepuasan pasien BPJS di pendaftaran rawat jalan proporsi kepuasan pasien tertinggi berdasarkan dimensi *tangible* pada indikator ruang tunggu rapi, bersih, dan nyaman. Proporsi kepuasan pasien tertinggi berdasarkan dimensi *reliability* pada indikator petugas handal dalam memberikan pelayanan. Proporsi kepuasan pasien tertinggi berdasarkan dimensi *responsiveness* pada indikator petugas selalu ada ketika jam pelayanan. Proporsi kepuasan pasien tertinggi berdasarkan dimensi *assurance* pada indikator petugas memanggil dan melayani pasien sesuai dengan nomor urut antrian. Proporsi kepuasan pasien tertinggi berdasarkan dimensi *emphaty* pada indikator petugas mau mendengarkan keluhan pasien. Saran bagi petugas, penulis mengharapkan agar meningkatkan lagi komunikasi efektif sehingga pesan atau informasi dalam membantu pasien BPJS untuk mendapatkan keinginannya yang disampaikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan dapat diterima dengan baik oleh komunikan (pasien BPJS) dan tidak terjadi salah persepsi.