

RINGKASAN

Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Lama BPJS di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar Tahun 2024, Siti Nur Khofifah, NIM. G41232232, Tahun 2025, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Sabran, S.KM., M.Kes (Pembimbing 1), Indah Muflihatin, S.Si.T, M.Kes (Pembimbing 2), Kurniawan Bagus Saputro, SRM (Pembimbing Lapang)

Rumah sakit memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan berkualitas untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator mutu layanan, terutama dalam pendaftaran rawat jalan. Oleh sebab itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Salah satu aspek dalam standar pelayanan yang bermutu dapat dinilai dari cara petugas dalam melayani pasien di tempat pendaftaran serta fasilitas pelayanan yang memadai untuk menentukan tingkat kepuasan pasien (Amalina et al., 2021).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan 96 responden dengan pengisian kuesioner pada *google form* untuk menganalisis kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan. Dengan persentase hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan dengan rincian kepuasan sebagai berikut: *Responsiveness* (97,4%), *Assurance* (96,3%), *Tangible* (96,8%), *Empathy* (95,8%), dan *Reliability* (96%). Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dinilai sangat baik, namun masih ada yang perlu di perbaiki.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa tingkat kepuasan pasien lama BPJS sudah memenuhi standar pelayanan yang baik. Tetapi, ada saran untuk meningkatkan fasilitas ruang tunggu, memperkuat perlindungan data pasien, dan memberikan pelatihan komunikasi kepada petugas untuk meningkatkan kenyamanan pasien. Penurunan jumlah kunjungan pasien pada bulan September tidak disebabkan oleh kualitas pelayanan, melainkan kemungkinan faktor eksternal lainnya.