

HALAMAN RINGKASAN

Analisis Kepuasan Pasien Baru Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan BPJS Menggunakan Metode Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah, Bella Sudianta, NIM.G41211406, Tahun 2024, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Sabran, SKM., M.P.H (Pembimbing), Indah Muflihatin, S.Si.T, M.Kes (Pembimbing 2), Kurniawan Bagus Saputro, SRM (Pembimbing Lapangan)

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan mereka tentang pelayanan kesehatan yang mereka terima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit dengan apa yang sebenarnya mereka terima. Pasien akan memberikan penilaian awal mengenai mutu pelayanan diawali dari pasien mendaftar di unit pendaftaran. Unit pendaftaran rawat jalan ini terdapat pasien baru dan lama. Sebagai pasien baru tentunya memiliki harapan yang lebih besar dari pasien lama karena pasien baru belum merasakan bagaimana pelayanan yang akan didapatkan nantinya apalagi pasien tersebut melakukan rujukan di faskes tingkat III. Rujukan tersebut merupakan salah satu program pemerintah yaitu BPJS.

Dari data jumlah kunjungan bulan agustus hingga september mengalami penurunan kunjungan pasien baru rawat jalan BPJS. Berdasarkan observasi di unit rawat jalan BPJS Rumah Sakit Umum Provinsi Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah di bagian registrasi pasien baru, belum terdapat petunjuk khusus pasien baru yang seharusnya di loket 1, 2, dan 3 tertulis registrasi pasien baru, Pada aplikasi juga belum terdapat keterangan pasien baru atau lama. Mesin layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) tidak bisa dipakai yang kadang kala menyebabkan pasien menumpuk dan tidak kebagian tempat duduk pasien. Kepuasan terhadap suatu tempat pelayanan juga bisa dilihat dari penilaian (*review*) melalui *gmaps* pada bagian ulasan. RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah sudah mencapai tingkat rating 4.00. Namun, masih terdapat ulasan yang kurang baik dan memberikan rating 1.

Sebanyak 18 ulasan yang terdiri dari 16 ulasan dengan rating 1 dan 2 ulasan dengan rating 2 selama bulan September hingga Oktober.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan pasien baru terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan BPJS dan nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kepuasan) dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dimana masing-masing dimensi terdapat 2 atribut dengan skala *likert* nilai 1-4. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner dengan 2 bagian kuisioner yang saling berhubungan yaitu kuisioner harapan dan kuisioner kepuasan melalui penyebaran *google form* dan *barcode*.

Hasil dari penelitian kepuasan pasien baru terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan BPJS di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah yaitu berdasarkan karakteristik sebagai responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Didapatkan hasil karakteristik jenis kelamin perempuan lebih besar persentase 65,5%, karakteristik usia 26-35 tahun menjadi persentase paling tinggi yaitu 38%, karakteristik pendidikan yang memiliki persentase paling tinggi berada pada tingkat pendidikan tinggi dengan nilai 45%, karakteristik pekerjaan yang menjadi persentase paling tinggi yaitu karyawan swasta sebesar 48%. Hasil perhitungan akhir dari penyebaran kuisioner selama penelitian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), tingkat kepuasan pasien baru terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan BPJS diperoleh sebesar 92,85% (sangat puas). Nilai kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan berdasarkan 5 dimensi semua bernilai positif. Adapun saran yang dapat diberikan antara lain sebaiknya pasien yang merasa puas harus memberikan rating dan ulasannya agar rating rumah sakit semakin meningkat, Menggunakan mesin Anjungan Pendaftaran Pasien (APM), memperbanyak tempat duduk, melengkapi petunjuk registrasi pasien baru seperti *pamflet* yang tertera pada loket 1, 2, dan 3, serta memperbaiki tampilan pendaftaran online dengan ditambahkan keterangan pasien baru yang disertai dengan tempat melakukan validasi yaitu di loket 1, 2, dan 3.