

ABSTRAK

MELDA HANDAYANI, 17D30358

TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TENTANG PROSEDUR SISTEM RUJUKAN ONLINE PELAYANANBPJS DIRSD IDAMAN BANJARBARU TAHUN 2019

Kti. Program Studi D3 Perekam dan Kesehatan. 2020

(+)

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Rujukan pelayanan kesehatan suatu penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara timbal balik vertikal maupun horizontal yang wajib dilaksanakan oleh peserta jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan sosial, dan seluruh fasilitas kesehatan. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien rawat jalan tentang prosedur sistem rujukan online pelayanan BPJS diRSD Idaman Banjarbaru dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, jaminan, ketanggapan, perhatian, bukti fisik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan kuesioner kepada petugas pendaftaran dan pasien dengan. Teknik sampel yang digunakan *accidental sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur kepuasan pasien rawat jalan dengan sistem rujukan online diRSD Idaman Banjarbaru belum memiliki SPO tersendiri dalam pelayanan rujukan online SPO yang digunakan sampai saat ini masih sama dengan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Pengisian kuesioner oleh pasien kemudian dihitung tingkat kepuasan pasien terhadap indikator yang diteliti. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien terhadap indikator kehandalan sebesar 50 puas, jaminan 50 puas, ketanggapan 40 puas, perhatian 50 puas, bukti fisik 50 puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien pada pelayanan kesehatan diRSD Idaman Banjarbaru adalah belum memuaskan.

Kata kunci : kepuasan pasien, prosedur, rujukan online, BPJS rumah sakit

ABSTRACT

MELDA HANDAYANI, 17D30358

REVIEW OF OUTPATIENT SATISFACTION ABOUT THE ONLINE REFERRAL SYSTEM PROCEDURE OF THE BPJS SERVICE IN RSD IDAMAN BANJARBARU IN 2019

Scientific Paper. Medical Record And Health Information Study Program. 2020

Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what he expected. Health service reference is a vertical and horizontal reciprocal health service that must be carried out by the health insurance participant or social health insurance, and all health facilities. This researcher aims to find out how the satisfaction of outpatients about the online referral system procedure of BPJS services in RSD Idaman Banjarbaru using five dimensions of service quality, namely reliability, assurance, responsiveness, attention, physical evidence. This research uses descriptive research method by using interview and questionnaire data collection techniques to the registration officer and patients with. The sample technique used was accidental sampling. The results of this study indicate that outpatient patient satisfaction procedures with the online referral system at RSD Idaman Banjarbaru do not have their own SPO in the SPO online referral service that is used today is still the same as outpatient and inpatient services. Filling out the questionnaire by the patient is then calculated the level of patient satisfaction with the indicators studied. Based on the calculation of the level of patient satisfaction with the reliability indicator of 50 satisfied, guarantee 50 satisfied, responsiveness 40 satisfied, attention 50 satisfied, physical evidence 50 satisfied. This shows that some of the patients in the health services at the RSD Idaman Banjarbaru are unsatisfactory.

Keywords: patient satisfaction, procedures, online referral, hospital BPJS