

ABSTRAK

CICILIA FERONIKA. 18D30437

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS PADA MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM BANJARMASIN TAHUN 2021

Karya Tulis Ilmiah. Program Studi D3 Perkam Dan Informasi Kesehatan 2021
(xv +79)

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien rumah sakit, atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS pada mutu pelayanan rawat jalan di rumah sakit islam banjarmasin tahun 2021. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu menjelaskan gambaran tingkat kepuasan pasien pada mutu pelayanan oleh petugas rekam medis dan informasi kesehatan dengan Bukti Fisik (*Tangible*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), serta Empati (*Emphaty*) di Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 86 orang responden. Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner. Teknik yang di lakukan secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi. Tingkat kepuasan pasien pada Keseluruhan dimensi kepuasan pasien yang telah diteliti di Rumah Sakit Islam tahun 2021 di dapat hasil puas sebanyak 20 responden (23.3%) dan tidak puas sebanyak 66 responden (76.7%).

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Mutu Pelayanan

ABSTRACT

CICILIA FERONIKA. 18D30437

BPJS PATIENT SATISFACTION LEVEL ON THE QUALITY OF OUTSTANDING SERVICES AT BANJARMASIN ISLAMIC HOSPITAL IN 2021

*Scientific Paper. D3 Recorder and Health Information Study Program 2021
(xv+79)*

Patient satisfaction is the result of the patient's assessment based on their feelings towards the implementation of health services in hospitals that have become part of the experience or felt by the patients or can be expressed as a way for patients to evaluate to what extent the level of service quality in hospitals so that it can lead to higher levels sense of satisfaction. The purpose of the research is to find out This paper aims to know how the level of satisfaction of BPJS patients with the quality of outpatient services at the Banjarmasin Islamic Hospital in 2021. The method used in this study is a quantitative descriptive study, namely explaining the description of the level of patient satisfaction on the quality of services by medical record officers and health information with Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy at the Banjarmasin Islamic Hospital. The number of samples in this study was 86 respondents. The instrument used in this study is a questionnaire. The technique is done descriptively by calculating the frequency distribution. The level of patient satisfaction on the overall dimensions of patient satisfaction that has been studied at the Islamic Hospital in 2021 obtained satisfying results as many as 20 respondents (23.3%) and dissatisfied as many as 66 respondents (76.7%).

Keywords: Patient Satisfaction, Hospital, Service Quality