

ABSTRAK

RIKA MARIANA, 19D30625

Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap dengan Kepuasan Keluarga Pasien BPJS Di Rumah Sakit Islam Banjarmasin Tahun 2022

KTI. Program Studi D3 Rekam Medis. 2022
(XVI +84)

Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi mutu pelayanan pendaftaran, mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran dan menganalisis hubungan mutu pelayanan pendaftaran rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Banjarmasin Tahun 2022. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* dan sampel penelitian ini sebanyak 60 keluarga pasien. Berdasarkan penelitian mengenai hasil identifikasi mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat inap sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 49 responden (81,7%) dan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 11 responden (18,3%). Berdasarkan penelitian mengenai hasil identifikasi kepuasan keluarga pasien rawat inap sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 41 responden (68,3%) dan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 19 responden (31,7%). Berdasarkan hasil analisis uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa H_a diterima yaitu mutu pelayanan pendaftaran rawat inap terbukti memiliki hubungan dengan kepuasan keluarga pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Banjarmasin tahun 2022 (nilai *p-value* kehandalan = 0,002, ketanggapan = 0,007, empati = 0,031, bukti langsung 0,001, dan jaminan = 0,000).

Kata kunci : BPJS, Mutu Pelayanan, dan Kepuasan Keluarga Pasien

ABSTRACT

RIKA MARIANA, 19D30625

The Correlation between the Quality of Inpatient Registration Services and the Family Satisfaction of BPJS Patients at the Banjarmasin Islamic Hospital, 2022.

KTI. D3 Medical Record Study Program. 2022
(XVI +84)

Service quality is a form of consumer assessment of the level of service received with the level of service expected. 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 expects. The new patient will feel satisfied if the performance of the health service equals or exceeds his expectations and vice versa, the patient's dissatisfaction or feeling of disappointment will arise if the performance of the health service he gets is not in accordance with what he expected. The purpose of this study is to identify the quality of registration services, identify BPJS patient satisfaction with registration services and analyze the correlation between the quality of inpatient registration services and family satisfaction of BPJS patients at the Banjarmasin Islamic Hospital in 2022. This research method uses an analytical research type with a cross sectional approach and The sample of this research is 60 family patient. Based on research on the results of the identification of the quality of inpatient registration services, most of the respondents stated that it was good, as many as 49 respondents (81.7%) and 11 respondents who stated that they were not good (18.3%). Based on research on the results of identification of family satisfaction of inpatients, most of the respondents stated that they were satisfied as many as 41 respondents (68.3%) and respondents who expressed dissatisfaction were 19 respondents (31.7%). Based on the results of the Chi-Square test analysis shows that H_a is accepted, namely the quality of inpatient registration services proven to have a correlation with family satisfaction of BPJS patients at the Banjarmasin Islamic Hospital 2022 (with a p-value reliability = 0.002, responsiveness = 0.007, empathy = 0.031, tangible = 0.001, and assurance = 0.000).

Keywords: BPJS, Quality of service, and Patient family satisfaction