

ABSTRAK

GILANG GUTINA. 19D30569

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK III BANJARMASIN

Karya Tulis Ilmiah, Program Studi D3 Perekam dan Informasi Kesehatan.
2023
(xvii + 61 + Lampiran)

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang di harapkannya. Tujuan Mengetahui gambaran tentang Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan. Subjek penelitian ini adalah informan utama kepala ruang instalasi rekam medik, dan informan triangulasi petugas BPJS Kesehatan rawat jalan, pasien BPJS Kesehatan. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berobat menggunakan BPJS sebanyak 100 responden dengan teknik accidental sampling. Teknik analisa data yaitu analisis data univariat untuk kuantitatif, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan data untuk kualitatif. Dari hasil penelitian ini adalah Tingkat kepuasan pasien mayoritas pada dimensi tangible adalah tidak puas 78%, pada dimensi reability puas 98%, pada dimensi responssive puas 86%, pada dimensi assurance puas 81%, pada dimensi empaty puas 85%, Terdapat SOP tentang pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan. Terdapat Alur pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan, sedangkan kendala yang terjadi saat pelayanan pendaftaran rawat jalan antara lain seperti jaringan internet yang error, masalah perangkat lunak (komputer sering mati, komputer terlalu panas, kegagalan catu daya, masalah RAM) serta status BPJS Kesehatan pasien tidak aktif.

Kata kunci : SOP, Alur Pendaftaran, Rawat Jalan, BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

GILANG GUTINA. 19D30569

AN OVERVIEW OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF OUTPATIENT HEALTH BPJS PATIENTS AT BHAYANGKARA HOSPITAL TK III BANJARMASIN

Scientific Writing, D3 Recorder and Health Information Study Program. 2022
(xvii + 61 + Attachments)

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. Objective To know the description of the Outpatient Health BPJS Patient Satisfaction Level. The subjects of this study were the main informant of the head of the medical record installation room, and triangulation informants of outpatient BPJS Health officers, BPJS Health patients. The sample in this study were outpatients who sought treatment using BPJS as many as 100 respondents with accidental sampling technique. Data analysis techniques are univariate data analysis for quantitative, data collection, data reduction, data presentation, data withdrawal for qualitative. The results of this study are the majority patient satisfaction level in the tangible dimension is not satisfied 78%, in the reliability dimension satisfied 98%, in the responsive dimension satisfied 86%, in the assurance dimension satisfied 81%, in the empathy dimension satisfied 85%, There is an SOP on outpatient registration services for BPJS Health patients. There is a flow of outpatient registration services for BPJS Health patients, while the obstacles that occur during outpatient registration services include internet network errors, software problems (computers often die, computers overheat, power supply failures, RAM problems) and the patient's BPJS Health status is not active.

Keywords: SOP, Registration Flow, Outpatient, BPJS Health, Patient Satisfaction