

## **Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Jalan ( URJ ) di Rumah Sakit Tugurejo Semarang Tahun 2015**

**ALLASELL LATTA MANJARY**

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas  
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 422201101082@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Mutu adalah keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat. Rawat jalan adalah pelayanan terhadap pasien yang masuk rumah sakit untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang rawat inap. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Pengumpulan data terhadap 100 pasien dilakukan dengan cara membagikan angket / kuesioner.

Hasil penelitian ini di variabel (reability) menunjukkan 53% responden puas dengan pelayanan yang teliti dan tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan. Tetapi dibagian itu pula responden merasa tidak puas sebesar 9 % . dan dengan persentase yang sama juga responden tidak puas di petugas medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan. Sebesar 49% di variabel (responsiveness) responden puas di tenaga medis melayani tindakan sesuai prosedur. Sebesar 10% pasien merasa tidak puas dalam aspek perawat tanggap melayani pasien. Di variabel (assurance) responden puas sebesar 66 % di aspek dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosis penyakit sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien dengan menyakinkan. Sebesar 8% responden tidak puas di tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien dan sebesar 6% responden tidak puas di aspek tenaga medis mempunyai catatan medis pasien. Sebesar 55% di variabel (emphaty) responden merasa puas di perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah. Responden merasa tidak puas sebesar 7% di dalam petugas medis memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien. Di variabel (tangible) responden merasa puas sebesar 43% di Rumah Sakit mempunyai petunjuk yang jelas, tetapi sebagian responden merasa tidak puas sebesar 33 % di aspek Rumah Sakit Tugurejo mempunyai ruang tunggu yang nyaman.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan, perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan secara periodik setiap 6 bulan sekali melalui pembagian kuesioner kepada pasien, serta perlu adanya penelitian lanjutan untuk melihat perkembangan tingkat kepuasan pasien dibagian TPRJ.

Kata Kunci : Kata kunci : Kepuasan Pasien, Unit Rawat Jalan  
Kepustakaan : 14 pustaka (1990 – 2014)

## **SATISFACTION BPJS PATIENTS IN UNIT OUTPATIENT (URJ) TUGUREJO SEMARANG IN 2015**

**ALLASELL LATTA MANJARY**

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas  
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 422201101082@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

Quality is the overall characteristics of the goods or services that demonstrate its ability to satisfy the needs of consumers, whether it be expressed needs or implied needs. The outpatient services are services to patient who entered the hospital for observation purposes, diagnosis, treatment, medical rehabilitation and other health services without a stay in the inpatient unit. The purpose of this study was to determine satisfaction of BPJS patient to the outpatient services unit.

The type of research was quantitative descriptive study by cross sectional approach, the data collection by gave questionnaire to 100 patient, that chosen by purposive sampling.

This research result in variable reliability showed 53 % of respondents satisfied with the services provided being conscientious and medical personnel confirms that measures to be taken. But to it respondents felt dissatisfied of 9 %, and the same rate also respondents not disgruntled in the medical officers and other officers help if there are problems. Of the 49% in variable responsiveness of respondents are satisfied in exertion medical serving the act of accordance with the procedure. By 10% of patients felt dissatisfied in the aspect of nurse respond in serve the patients. In variable assurance of respondents are satisfied of 66% in aspect doctor have the ability and knowledge in setting the diagnosis of diseases order to be able to answer the question patients with convincing. 8% of respondents not disgruntled in the medical workers have pointed medical patient. Much as 55 % in variable empathy respondents feel satisfied in nurses in serving be polite and friendly. Respondents felt dissatisfied by 7% in the medical officer see really-really to the patient. In variable tangible respondents feel satisfied by 43% in the hospital have an obvious clue, but some respondents felt dissatisfied of 33 % in aspect hospital tugurejo in a wait for comfortable.

In order to improve the quality of service outpatient, needs to be done evaluation the quality of service periodically every six months through the division of the questionnaire to the patient.

Keyword : Keywords : Patient satisfaction, outpatient unit  
Literature : 14 books (1990 – 2014)