

KEPUASAN PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) TERHADAP PELAYANAN DI UNIT RAWAT JALAN (URJ) RUMAH SAKIT PERMATA MEDIKA SEMARANG TAHUN 2014

FUZNA ELSA ULINUHA

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

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

Email : 422201101096@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

ABSTRAK

Fuzna Elsa Ulinuha

KEPUASAN PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) TERHADAP PELAYANAN DI UNIT RAWAT JALAN (URJ) RUMAH SAKIT PERMATA MEDIKA SEMARANG TAHUN 2014

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 di ruang 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 99 pasien dilakukan dengan cara membagikan angket / kusioner

Hasil penelitian menunjukkan 56,56% responden puas terhadap tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan (reability) 54,54% responden puas dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan tanggap dan reponden tidak puas sebanyak 10,10% dalam aspek prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit (responsiveness), 51,51% responden puas dengan adanya jaminan keamanan dan Kepercayaan dan responden tidak puas dalam sebesar 14,14% dalam aspek kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit (assurance), 56,56% responden puas di kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien (emphaty), 58,58% pasien puas terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan (tangibles).

Peningkatan keterampilan pelayanan prima kepada tenaga medis dan non medis dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan, serta evaluasi mutu pelayanan rawat jalan secara periodik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien

Kata Kunci : Kepuasan pasien, unit rawat jalan

SATISFACTION OF BPJS PATIENT TO OUTPATIENT SERVICES IN PERMATA MEDIKA HOSPITAL, SEMARANG 2014

FUZNA ELSA ULINUHA

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

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

Email : 422201101096@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

ABSTRACT

Fuzna Elsa Ulinuha

**SATISFACTION OF BPJS PATIENT TO OUTPATIENT SERVICES IN PERMATA MEDIKA HOSPITAL,
SEMARANG 2014**

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 patients 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 this research was quantitative descriptive study by cross sectional approach. The data collection by gave questionnaire to 99 patients, that chosen by purposive sampling.

The result showed that 56,56% respondents was satisfied with quick and appropriate action carried out for inspection, medical treatment and care (reliability). Furthermore, 54,54% respondent was satisfied with doctor and nurse who give quick and responsive reactions and 10,10% respondent wasn't satisfied to concerning complicated service procedure. There were 51,51% respondents satisfied with presence security assurance and reliance and 14,14% respondent wasn't satisfied to ability of doctors in determining disease diagnosa (assurance), 56,56% respondents were satisfied to the caring toward desirability and patient necessity (empathy), and 58,58% patient was satisfied to cleanliness, tidiness and comfortability of the waiting room (tangibles).

The evaluation periodically to quality of services and excellence service training are important to improving the skill of health officer to support the good performance in quality of the outpatient unit.

Keyword : Patient satisfaction, outpatient unit