

**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN**

Nama : Fita Mawati Lahagu

NIM : 1713462041

**Judul : TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA
MEDAN 2020**

ABSTRAK

Tempat pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu bagian rekam medis dan menjadi tempat pertama kali pasien rawat jalan menerima pelayanan kesehatan. Sehingga di tempat pendaftaran, petugas pelayanan kesehatan wajib melayani pasien dengan baik untuk meningkatkan mutu pelayanan, serta memberikan kepuasan kepada pasien yang menerima jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu sebuah rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan Tahun 2020. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuesioner. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang menerima pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian, Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan Tahun 2020 masih belum mencapai Standart Pelayanan Minimal. Dimana Standart Pelayanan Minimal harus mencapai 95% sedangkan dari hasil penelitian dari 30 responden diperoleh tingkat kepuasan pasien sebesar 5 responden (6,25%) sangat puas, 51 responden (63,75%) puas, 18 responden (22,5%) dan 6 responden (7,5%) kurang puas, dan 0% tidak puas.

Kata kunci : Rekam Medis, Pendaftaran Rawat Jalan, Kepuasan Pasien

Referensi : 18 (2008-2017)