

**KEPUASAN PASIEN BPJS DI PELAYANAN RAWAT JALAN  
TERHADAP WAKTU TUNGGU PENYEDIAAN BERKAS REKAM  
MEDIS DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL  
YOGYAKARTA TAHUN 2017**

Dede Sumarni<sup>1</sup>, Laili Rahmatul Ilmi<sup>2</sup>

**INTISARI**

**Latar belakang:** Tempat pendaftaran rawat jalan merupakan tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas, maka petugas pendaftaran mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan, idealnya rata-rata waktu tunggu pelayanan rekam adalah 10 menit. Untuk mendapatkan tercapainya tertib administrasi rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis, proses pendaftaran harus memenuhi kebutuhan pelayanan yang telah di tentukan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien dan pasien puas atas layanan yang diberikan.

**Tujuan:** Bagaimana kepuasan pasien BPJS di pelayanan rawat jalan terhadap waktu tunggu penyediaan berkas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

**Metodologi Penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian dekriptif dengan pendekatan kuantitatif. Rancangan penelitian menggunakan studi *cross sectional*. Alat yang digunakan yaitu kuesioner dan skala likert. Besar sampel adalah 381 pasien BPJS dan berkas rekam medis. Analisis data menggunakan analisa *univariat*.

**Hasil:** Rata-rata waktu yang diperlukan petugas untuk menyediakan berkas rekam medis yaitu 133 berkas rekam medis (35%) tepat dan 248 berkas rekam medis (65%) tidak tepat. Tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi *Reability* (Keandalan) menyatakan cukup puas 51,2%, dimensi *Responsiveness* (Cepat tanggap) menyatakan puas dan cukup puas 39,6%, dimensi *Assurance* (Jaminan) menyatakan cukup puas 53,8%, dimensi *Emphaty* (Kepeduliaan) menyatakan cukup puas 45,4%, dan dimensi *Tangible* (Bukti fisik) menyatakan cukup puas 58,3%.

**Kesimpulan:** Tingkat kepuasan pasien sebagian besar menyatakan cukup puas.

**Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, BPJS, Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan**

---

<sup>1</sup>Mahasiswa (D-3) Perekam dan Informasi Kesehatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**SATISFACTION OF PATIENTS OF BPJS IN THE ROAD SERVICES  
AGAINST TIME FOR PROVIDING MEDICAL RECORDING IN  
MEDICAL HOSPITAL IN MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA  
2017**

Dede Sumarni<sup>1</sup>, Laili Rahmatul Ilmi<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

**Background:** Outpatient registration is the first place where the patient meets the staff, the registration officer is able to provide the best service to the patient so that the patient is satisfied with the service given, ideally the average waiting time of the record service is 10 minutes. In order to achieve the orderly administration of the hospital, the registration process must meet the needs of the service that has been specified, so as to meet the needs of patients and patients satisfied with the services provided.

**Objective:** How patient satisfaction BPJS in outpatient service of waiting time of medical record file at Hospital PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

**Research Methodology:** This research uses descriptive research method with quantitative approach. The study design used a cross sectional study. The tool used is the questionnaire and likert scale. The sample size was 381 BPJS patients and medical record files. The data analyst uses univariate analysis.

**Result:** The average time required by the officer to provide medical record file is 133 records of medical record (35%) accurate and 248 records of medical record (65%) is not accurate. Patient satisfaction level of outpatient BPJS based on 5 dimension that is Reability dimension (Reliability) 51,2%, dimension of Responsiveness (Quick response) satisfied and quite satisfied 39,6%, Assurance dimension stated enough satisfy 53,8%, Emphaty dimension stated enough 45,4%, and dimension Tangible (Physical evidence) states quite satisfied 58.3%.

**Conclusion:** The level of satisfaction of patients mostly stated quite satisfied.

**Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction, Place of Outpatient Registration**

---

<sup>1</sup>(D-3) student of medical record and health information Stikes Lecturer Achmad Yani General Yogyakarta

<sup>2</sup>Stikes Lecturer Achmad Yani Generals Yogyakarta