

ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERSALIN TERHADAP REGULASI BPJS DI RUMAH SAKIT : *LITERATURE REVIEW*

Yogo Widodo¹, Eva Putriningrum²

INTISARI

Latar Belakang : Pasien bersalin sebagai salah satu pengguna jasa kesehatan di rumah sakit mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari proses awal pendaftaran sampai kepulangan. Tidak jarang diantara mereka yang mengeluh, merasa tidak puas terhadap pelayanan BPJS di rumah sakit. Dalam pelayanan rawat inap, tingkat kepuasan pasien bersalin yang menggunakan BPJS dapat menentukan mutu pelayanan rumah sakit. Semakin rendah tingkat kepuasan pasien akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit.

Tujuan Penelitian : penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien bersalin terhadap regulasi BPJS di Rumah Sakit dengan metode "*literature review*".

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan metode literature review. Sumber data yang digunakan dalam penyusunan artikel ini adalah dengan melakukan analisis jurnal sebelumnya yang diperoleh melalui *Google Scholar*.

Hasil Penelitian : Tingkat kepuasan pasien bersalin dengan BPJS dari kelima jurnal yang telah dianalisis menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puasterhadap pelayanan persalinan dengan BPJS di rumah sakit, baik dari dimensi *tangible, reability, responsiveness, asurance, dan empathy*.

Kesimpulan : Terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien bersalin dengan BPJS terhadap kualitas dan mutu pelayanan rumah sakit.

Kata Kunci : kepuasan pasien bersalin, regulasi BPJS, pasien bersalin dirumah sakit.

¹Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Pembimbing Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERSALIN TERHADAP REGULASI
BPJS DI RUMAH SAKIT : *LITERATURE REVIEW***

Yogo Widodo¹, Eva Putriningrum²

ABSTRACT

Background : *Childbirth patients as one of the health service users of the hospital have the right to get quality services, starting from the registration process to returning. Not rare among those who complain, are not satisfied with the BPJS services at the hospital. The level of satisfaction childbirth patients using BPJS can determine the quality of service in the hospital. The lower level of patients' satisfaction will have an impact on the number of hospital visits.*

Objectives : *The aims of this study is to determine the level of satisfaction childbirth patients with BPJS regulations in the hospital with "a literature review" method*

Method : *This study used literature review method. The source of the data used in the organize this research is to analyze previous journals obtained through Google Scholar*

Result : *the level of satisfaction childbirth patients with BPJS from the fifth journals that have been analyzed show that the majority of patients are satisfied towards childbirth services with BPJS in the hospital, both the dimensions of tangible, reability, responsiveness, asurance and empathy.*

Conclusion : *There is a significant influence between the level of satisfaction childbirth patients with BPJS on the quality of hospital services.*

Keywords : *maternity patients' satisfaction, BPJS regulation, maternity patients in hospital.*

¹Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Pembimbing Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta