

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
(JKN) TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Devina Riatama Felati¹ Praptana² Kori Puspita Ningsih³

INTISARI

Latar Belakang : Tempat Pendaftaran Rawat Jalan TPPRJ adalah bagian dari layanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien baik yang akan dirawat inap di rumah sakit maupun yang sedang menjalani perawatan jalan. Kepuasan pasien merupakan suatu tujuan yang harus dicapai dalam sebuah Rumah Sakit sehingga sudah sepatutnya pihak rumah sakit dapat mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien agar dapat menjadi acuan untuk meningkatkan prosedur pelayanan kedepannya sehingga bisa menjadi lebih baik lagi.

Tujuan Penelitian : Mengetahui kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan pendaftaran di rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif Kuantitatif. Alat yang digunakan mengumpulkan data primer pada penelitian ini adalah kuisioner. Sampel pada penelitian ini berjumlah 99 responden.

Hasil penelitian : Hasil analisis deskriptif menunjukkan mayoritas responden merasa puas. Hasil analisis univariat mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien BPJS mayoritas memiliki skor indeks interpretasi tingkat kepuasan yang memasuki rentan angka 61-80% dalam kategori puas.

Kesimpulan : pelayanan pendaftaran pasien memiliki tingkat kepuasan pasien yang tinggi dalam dimensi *tangible* (bukti fisik/wujud nyata), dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dimensi *responsiveness* (cepat tanggap), *empathy* (empati). Saran yang direkomendasikan yaitu lebih ditingkatkan lagi kebersihan di ruang tunggu dan meningkatkan sarana dan prasarana seperti tempat duduk di ruang tunggu

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan pendaftaran, pasien BPJS

¹ Mahasiswa RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³ Dosen RMIK Universitas Jenderal Achamad Yani Yogyakarta

**ANALYSIS OF NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) PATIENT
SATISFACTION WITH PKU MUHAMMADIYAH BANTUL HOSPITAL
OUTPATIENT REGISTRATION SERVICES**

Devina Riatama Felati¹ Praptana² Kori Puspita Ningsih³

ABSTRACT

Background : The TPPRJ Outpatient Registration Center is part of the health service that handles the reception of patients who will be hospitalized or who are undergoing outpatient treatment. Patient satisfaction is a goal that must be achieved in a hospital, so it is appropriate for the hospital to know the picture of the level of patient satisfaction so that it can be a reference for improving service procedures in the future so that they can be even better.

Objective : To find out the satisfaction of JKN patients with registration services at the PKU Muhammadiyah Bantul hospital

Method : This research is quantitative descriptive. The tool used to collect primary data in this research was a questionnaire. The sample in this study consisted of 99 respondents.

Result : The results of descriptive analysis show that the majority of respondents are satisfied. The results of the univariate analysis regarding patient satisfaction with BPJS patient registration services have the majority of satisfaction level interpretation index scores that fall into the range of 61-80% in the satisfied category.

Conclusion : Patient registration services have a high level of patient satisfaction in the tangible dimension (physical evidence), reliability dimension, assurance, responsiveness dimension, empathy. The recommended suggestions are to further improve cleanliness in the waiting room and improve facilities and infrastructure such as seating in the waiting room.

Keywords : Satisfaction, registration services, BPJS patients

¹ RMIK student at Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

² RMIK lecturers at Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

³ RMIK lecturers at Jenderal Achamad Yani University, Yogyakarta