

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN PADA SISTEM REGISTRASI BPJS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MOHAMMAD RIDWAN MEURAKSA JAKARTA TIMUR

Rizky Sutrisno Mustari

Abstrak

Sistem registrasi adalah sistem permulaan dari pelayanan kesehatan rumah sakit berupa pencatatan informasi tentang data pribadi dan penunjang pasien lainnya. Baik atau tidaknya sistem registrasi akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien adalah fungsi dari kesan kinerja dan harapan dimana dikatakan puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi apa yang diharapkan pasien dan sebaliknya. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap sistem registrasi rumah sakit adalah fasilitas ruang tunggu memadai, kecepatan dan ketepatan waktu layanan serta ketanggapan dan kehandalan petugas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan pada sistem registrasi BPJS dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Mohammad Ridwan Meuraksa Jakarta Timur. Penelitian ini bersifat analitik observasional yang menggunakan desain *cross sectional* dengan variabel bebas mutu pelayanan sistem registrasi, sedangkan variabel terikatnya kepuasan pasien. Jumlah sampel penelitian yang diambil sebanyak 108 pasien rawat jalan BPJS menggunakan teknik *purposive random sampling* sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditentukan. Hasil analisis data dengan uji *Fisher Exact Test* menggunakan SPSS 20.0 menunjukkan *p value* =0,159, artinya tidak terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan pada sistem registrasi BPJS dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Mohammad Ridwan Meuraksa Jakarta Timur.

Kata Kunci : Sistem Registrasi, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Jalan BPJS

QUALITY OF HEALTH SERVICE RELATIONSHIP IN BPJS REGISTRATION SYSTEM WITH OUTPATIENT SATISFACTION LEVEL AT MOHAMMAD RIDWAN MEURAKSA HOSPITAL EAST JAKARTA

Rizky Sutrisno Mustari

Abstract

The registration system was the beginning system of the hospital health service in the form of recording information about personal data and other patient support. Whether or not the registration system would affect patient satisfaction on hospital services. Patient satisfaction was a function of the impression of performance and expectations which were said to be satisfied if the performance of health services obtained equal or exceeded what was expected by the patient and vice versa. Factors that affect patient satisfaction on hospital registration system were adequate waiting room facilities, speed and timeliness of service and responsiveness and reliability officer. The purpose of this study was to determine the relationship of health service quality in BPJS registration system with the level of outpatient satisfaction at Mohammad Ridwan Meuraksa Hospital, East Jakarta. This research was analytic observational using cross sectional design with free variable of service quality registration system, while the dependent variable of patient satisfaction. The number of research samples taken as many as 108 outpatients BPJS using simple random sampling technique in accordance with criteria of inclusion and exclusion were determined. Result of data analysis with Fisher Exact Test using SPSS 20.0 show p-value =0,159, it means there was not a relation of health service quality in BPJS registration system with the level of outpatient satisfaction at Mohammad Ridwan Meuraksa Hospital East Jakarta.

Keywords : Registration System, Patient Satisfaction, Outpatient BPJS