

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT
JALAN DI POLI REFRAKSI RUMAH SAKIT MATA
ACHMAD WARDI KOTA SERANG TAHUN 2022**

KARYA TULIS ILMIAH

**NURFITRIANI RUSTININGSIH
(40119012)**



**PROGRAM STUDI DIII REFRAKSI
OPTISI/OPTOMETRI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
2022**

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT
JALAN DI POLI REFRAKSI RUMAH SAKIT MATA
ACHMAD WARDI KOTA SERANG TAHUN 2022**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Refraksi Optisi (A.Md,RO)**

**NURFITRIANI RUSTININGSIH
(40119012)**



**PROGRAM STUDI DIII REFRAKSI OPTISI/OPTOMETRI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
2022**

ABSTRAK

Latar Belakang: Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang mendorong manusia untuk senantiasa menjaga kesehatannya. Kebutuhan ini juga menjadikan manusia merasa perlu mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Organisasi penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan dan praktek dokter merupakan wujud penyediaan sumber daya di bidang kesehatan. Sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat, organisasi tersebut perlu memiliki mutu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu akan berdampak pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien di rumah sakit berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dimana tenaga medis dapat diberikan pelatihan atau pengarahan untuk merawat pasien dengan baik dan sesuai standar operasional prosedur rumah sakit, serta memberikan fasilitas yang mendukung untuk tercapainya kepuasan pasien dan dapat meningkatkan pelayanan pada rumah sakit.

Metode Penelitian: Penelitian ini adalah penelitian studi deskriptif yang bersifat survei analitik dengan rancangan potong lintang (cross sectional) karena pengamatan terhadap sampel hanya dilakukan dengan frekuensi satu kali, dimana variabel independen dan variabel dependen dapat diamati secara bersamaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan tingkat pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS rawat jalan di poli refraksi Rumah Sakit Mata Achmad Wardi Kota Serang menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada Pasien RS Mata Achmad Wardi sebagai responden.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi daya tangkap adalah sangat puas (93,2%), dimensi kehandalan adalah puas (76,4%), dimensi jaminan adalah cukup puas (59,1%), dimensi empaty adalah cukup puas (57,9%) dan pada dimensi bukti fisik adalah sangat puas (86,8%). Tingkat kepuasan pelayanan pasien BPJS rawat jalan di poli refraksi terhadap pelayanan tenaga medis di rumah sakit mata achmad wardi kota serang secara keseluruhan sebesar 81,16% memiliki kategori sangat puas.

Kesimpulan: Untuk mempertahankan kepuasan pasien terhadap tingkat kepuasan pelayanan pasien BPJS di poli refraksi maka diharapkan kepada petugas tenaga kesehatan untuk tetap melakukan pelayanan yang baik.

Kata kunci :Kepuasan, Pelayanan, BPJS, poli refraksi, rawat jalan

ABSTRACT

Background: Health is a basic need that encourages humans to always maintain their health. This need also makes people feel the need to get proper health services. Health service provider organizations such as hospitals, health centers, medical centers and doctor's practices are a form of providing resources in the health sector. As a service provider for the community, the organization needs to have quality services that are in accordance with community expectations. Quality health services will have an impact on patient satisfaction. Patient satisfaction in hospitals is closely related to the quality of services provided, where medical personnel can be given training or direction to treat patients properly and according to standard operating hospital procedures, and provide facilities that support the achievement of patient satisfaction and can improve services at the hospital.

Research Methods: This research is a descriptive study with an analytical survey with a cross-sectional design because the observation of the sample is only done with a frequency of once, where the independent variable and the dependent variable can be observed simultaneously. This study was conducted to determine the relationship between service level and satisfaction of outpatient BPJS participants at the refraction poly at Achmad Wardi Eye Hospital Serang using a questionnaire that will be distributed to Achmad Wardi Eye Hospital patients as respondents.

Research results: The results showed that the level of patient satisfaction on the dimension of grasping power was very satisfied (93.2%), the reliability dimension was satisfied (76.4%), the assurance dimension was quite satisfied (59.1%), the empathy dimension was quite satisfied (57.9%) and on the physical evidence dimension is very satisfied (86.8%). The level of satisfaction of BPJS outpatient services at the refraction poly for the services of medical personnel at the Ahmad Wardi Eye Hospital Serang overall is 81.16%, in the very satisfied category.

Conclusion: To maintain patient satisfaction with the level of satisfaction of BPJS patient services in the refractive polyclinic, it is expected that health workers will continue to provide good service.

Keywords: Satisfaction, Service, BPJS, refraction poly, outpatient