

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK DOKTER PRAKTIK NUR AHSANI

Esthi Prita Anugrahwati¹⁾, Savitri Citra Budi²⁾

¹⁾Mahasiswa Program Diploma III Rekam Medis Fakultas Sekolah Vokasi

Universitas Gadjah Mada,

²⁾Dosen Pembimbing Program Diploma III Rekam Medis Fakultas Sekolah Vokasi

Universitas Gadjah Mada

Abstrak

Latar Belakang: Dalam sebuah pelayanan instansi, kepuasan pelanggan adalah salah satu komponen penting yang harus diukur demi tercapainya kualitas pelayanan yang optimal. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan. Selama ini, terkadang sebuah instansi tidak memperhatikan respon konsumen, yang dalam hal ini adalah pasien, terhadap pelayanan instansi tersebut. Padahal kepuasan merupakan salah satu komponen terpenting yang dapat menunjang eksistensi instansi tersebut terutama bagi praktik dokter yang bekerja sama dengan BPJS. Salah satu klinik dokter praktik yang bekerja sama dengan BPJS adalah klinik dokter praktik Nur Ahsani.

Tujuan : Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Klinik dokter praktik Nur Ahsani

Metode: Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian fenomenologi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengambilan data menggunakan kuisioner dan observasi. Jenis analisis data pada penelitian ini dengan cara penafsiran dan penyimpulan.

Hasil: Indeks kepuasan pasien di klinik dokter praktik Nur Ahsani adalah 78,53 yang menunjukkan bahwa pasien “puas” terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh klinik dokter praktik Nur Ahsani.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, pasien BPJS, pelayanan klinik dokter praktik.

Abstract

Background: *In the agency service, customer satisfaction is one of the important component that must be measured in order to achieve optimal service quality. This is because customer satisfaction is the main indicator of health facility standard and the quality measurement of customer satisfaction service. So far, sometimes an agency doesn't pay attention to customer response, which in this case is the patient, to the service of agency. Whereas customer satisfaction is one of the most important component that can support the existence of these agencies, especially for clinic in collaboration with BPJS. One of the clinic in collaboration with BPJS is Nur Ahsani clinic.*

Objection: *to know the index of BPJS patient satisfaction about the service at the Nur Ahsani clinic.*

Methods: *The type of this research is descriptive quantitative by using phenomenology research design. It uses purposive sampling as the sampling technique. Method of taking data using questionnaire and observation. Type of data analysis in this research is interpretation and inference.*

Results: *The patient satisfaction index at the Nur Ahsani doctor's clinic is 78.53 indicating that the patient is "satisfied" with the service provided by Nur Ahsani's practitioner clinic.*

Keyword: *patient satisfactory, BPJS patient, clinic service.*