

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, namun tidak semua rumah sakit yang ada di Indonesia memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, rumah sakit harus berupaya survive di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut (Pratiwi, 2016). Petugas rekam medis adalah petugas yang pertama kalinya bertemu dengan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien, oleh karena itu tugas dari seorang perekam medis adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis tersebut. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 21 April 2016 di Rumah Sakit Permata Cirebon pada bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan, peneliti memperoleh informasi bahwa tempat pendaftaran pasien BPJS dengan pasien umum dan asuransi lain terpisah di rumah sakit tersebut. Pasien BPJS dilayani di tempat pendaftaran pasien sedangkan pasien umum dan asuransi lain di bagian *customer service* dan peneliti juga memperoleh informasi bahwa ada beberapa pasien yang memberikan kritik dan sarannya terhadap pelayanan yang di berikan di bagian pendaftaran rawat jalan.

Tujuan: Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan jenis pembayaran pasien umum, pasien BPJS dan pasien dengan asuransi lain terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Cirebon.

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan penelitian *cross sectional* atau potong lintang. Sampel yang di ambil sebanyak 100 pasien dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan *Anova One Way*.

Hasil: Berdasarkan hasil uji *Anova satu jalur (one way)* dengan nilai signifikansi pada lima dimensi berdasarkan jenis pembayaran bernilai $> 0,05$ pada kelima dimensi, Maka **Ho diterima** tidak ada perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien umum, asuransi lain dan BPJS pada masing-masing dimensi kualitas jasa.

Kata Kunci: Perbedaan tingkat kepuasan pasien, jenis pembayaran, lima dimensi kualitas jasa, tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

ABSTRACT

Background : Hospital is an organization through an organized professional medical personnel as well as a permanent medical facility conducting medical services, continuous nursing care, diagnosis and treatment of diseases suffered by patients (Azwar, 1996). The medical record officer is the first officer to meet with the patient at the Patient Register Site, therefore the duty of a medical recorder is to provide the best service to the patient so that the patient is satisfied with the service provided by the medical recorder. Medical record officers should pay attention to things that can affect patient comfort so as to provide the best service to each patient. Based on a preliminary study by researchers on April 21, 2016 at Permata Cirebon Hospital at the site of outpatient registration, the investigators obtained information that BPJS patient registration site with general patients and other insurance were separated in the hospital. Patients with BPJS are served at the patient's place of admission whereas the general patient and other insurers in the customer service department and the researcher are also informed that there are some patients who provide criticism and suggestions for the services provided in the outpatient registration.

Objective : Know the difference of satisfaction level based on type of payment of general patient, patient of BPJS and patient with other insurance to service in Place of Outside Patient Registration at Permata Cirebon Hospital.

Method : Type of research used in this research is descriptive research with quantitative approach, research design used is cross sectional or cross sectional research design. Samples taken as many as 100 patients using accidental sampling technique. Technique of collecting data using questionnaire method. Data analysis techniques were performed using Anova One Way.

Result : Based on One Way Anova test result with significance value on five dimension based on payment type $> 0,05$ in the five dimensions, Then H_0 accepted no significant difference in the level of general patient satisfaction, other insurance and BPJS on each dimension of service quality.

Keywords : Differences patient satisfaction rate, type of payment, the five dimensions of service quality, out patient registration counter.