

ABSTRAK

Latar belakang: BPJS Kesehatan dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Sistem rujukan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Desember 2015, di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan dengan seorang petugas pendaftaran rawat jalan bahwa di RSUD Tidar Kota Magelang masih memiliki permasalahan di bagian pendaftaran yaitu tentang setiap hari terjadi *complain* pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Complain* tersebut berupa lamanya pelayanan pendaftaran dan terjadinya kesalahan dalam pengambilan berkas.

Tujuan penelitian: mengetahui karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pasien rujukan tentang pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Tidar Kota Magelang, mengetahui tingkat kepuasan pasien rujukan tentang pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan karakteristik pasien di RSUD Tidar Kota Magelang, mengetahui tingkat kepuasan pasien rujukan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang, mengetahui tingkat kepuasan pasien rujukan tentang pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan karakteristik pasien di RSUD Tidar Kota Magelang.

Metodologi penelitian: Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian diskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta dengan rancangan *cross sectional*. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien rujukan pada tahun 2015 yaitu 99.874. Sehingga, sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rujukan padatahun 2015 yaitu 400 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif.

Hasil: Pada karakteristik pasien, persentase tertinggi pada kelompok usia adalah pada kelompok usia 45-54 tahun (19,75%), berjenis kelamin perempuan (63,50%), beralamat eksternal (71,25%), dan berpendidikan SMA (40,75%). Pada tingkat kepuasan pasien persentase tertinggi adalah 54,50% dimana responden merasa puas dan tidak ada pasien yang merasa sangat tidak puas. Tingkat kepuasan tertinggi adalah responden berusia 35-44 tahun (11,75%), berjenis kelamin perempuan (33,50%), beralamat eksternal (39%), dan berpendidikan SMA (21,75%). Dimensi *assurance* (54,75%), merupakan dimensi tertinggi dan dimensi *empathy* (44,75%) merupakan dimensi terendah. Kepuasan tertinggi berdasarkan karakteristik pasien pada dimensi *tangibles* dimiliki oleh pasien berusia 35-44 tahun dan 45-54 tahun (19,25%), berjenis kelamin perempuan (62,5%), beralamat eksternal (70,5%), dan berpendidikan SMA (40,25%). Kepuasan tertinggi berdasarkan karakteristik pasien pada dimensi *reliability* dimiliki oleh pasien berusia 35-44 tahun dan 45-54 tahun (19%), berjenis kelamin perempuan (61,75%), beralamat eksternal (69%), dan berpendidikan SMA (39,25%). Kepuasan tertinggi berdasarkan karakteristik pasien pada dimensi *responsiveness* dimiliki oleh pasien berusia 45-54 tahun (19%), berjenis kelamin perempuan (60,75%), beralamat eksternal (69%), dan berpendidikan SMA (40,25%). Kepuasan tertinggi berdasarkan karakteristik pasien pada dimensi *assurance* dimiliki oleh pasien berusia 35-44 tahun dan 45-54 tahun (18,75%), berjenis kelamin perempuan (61,25%), beralamat eksternal (69%), dan berpendidikan SMA (39,5%). Kepuasan tertinggi berdasarkan karakteristik pasien pada dimensi *empathy* dimiliki oleh pasien berusia 45-54 tahun (18,75%), berjenis kelamin perempuan (60%), beralamat eksternal (69%), dan berpendidikan SMA (39,5%).

Kata Kunci : Tingkat kepuasan pasien, lima dimensi kualitas jasa, pasien rujukan, Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.

ABSTRACT

Background: Health BPJS formed to organize health insurance for all Indonesian people. The referral system is a set of health services that delegation of tasks and responsibilities of health services on a reciprocal basis both vertically and horizontally. Based on preliminary study conducted in December 2015, at the Place of Registration Outpatient a registration officer outpatient found in Hospital Tidar Magelang City still have problems in the registration section is about every day there is a complaint of patients with the services of registration in Place of Registration Outpatient , The complaint form and the length of service registration error in the file.

Objective: knowing the characteristics patient and level of patient satisfaction referral services in hospital outpatient registration Tidar Magelang city, determine the level of patient satisfaction referral of outpatient registration services based on the characteristics of patients in hospital Tidar Magelang city, determine the level of patient satisfaction referral based on five dimensions of service quality in hospital Tidar Magelang city, determine the level of patient satisfaction referral of outpatient registration services based on the characteristics of patients in hospitals Tidar Magelang city.

Research methodology: This type of research is descriptive research with quantitative approach as well as the cross-sectional design. The population in this study is a patient referral in 2015, namely 99 874. Thus, the sample in this study is the most patient referrals in 2015 of 400 respondents. The technique of collecting data using questionnaires. Data were analyzed using descriptive statistics.

Results: The characteristics patient, the highest percentage in the age group is the age group 45-54 years (19,75%), female (63,50%), having an external (71,25%), and high school educated (40,75%). The highest percentage of patient satisfaction rate is 54,50% where respondents were satisfied and no patients were very dissatisfied. The highest satisfaction level of respondents age 35-44 years (11,75%), female (33,5%), external address (39%), and high school educated (21,75%). Assurance dimension (54,75%), the highest dimension and the dimension of empathy (44,75%) is the lowest dimension. The highest satisfaction levels based on characteristics of patients in tangibles dimension is owned by patients aged 35-44 years and 45-54 years (19,25%), female (62,5%), having an external (70,5%), and education high school educated (40,25%). The highest satisfaction levels based on characteristics of patients in reliability dimension is owned by patients aged 35-44 years and 45-54 years (19%), female (61,75%), having an external (69%), and education high school educated (39,25%). The highest satisfaction levels based on characteristics of patients in responsiveness dimension is owned by patients aged 45-54 years (19%), female (60,75%), having an external (69%), and education high school educated (40,25%). The highest satisfaction levels based on characteristics of patients in assurance dimension is owned by patients aged 35-44 year and 45-54 years (18,75%), female (61,25%), having an external (69%), and education high school educated (39,5%). The highest satisfaction levels based on characteristics of patients in assurance dimension is owned by patients aged 45-54 years (18,75%), female (60%), having an external (69%), and education high school educated (39,5%).

Keywords: Patient satisfaction level, five dimensions of service quality, patient referral, Outpatient Registration Place.