

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PELAYANAN TEMPAT PENDAFTARAN DI INSTALASI RAWAT
JALANRS JIWA MENUR PROVINSI JAWA TIMUR**

Meytha Nugraha Ningtyas

ABSTRAK

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada penggunaan pelayanan terutama pada pelayanan kesehatan di RS yang diantaranya yaitu pasien atau keluarga pasien. RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur belum ada kegiatan survei dan wawancara terhadap kepuasan pasien pada pelayanan loket BPJS (verifikator) dan pendaftaran BPJS rawat jalan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pada pelayanan loket BPJS (verifikator) dan pendaftaran BPJS rawat jalan dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 di TPPRJ RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Manfaat penelitian ini adalah untuk mendapatkan tambahan pengetahuan dalam proses penelitian tentang penilaian mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di TPPRJ RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan *Non random sampling* dengan *Quota Sampling* jumlah yang diambil sebanyak 100 responden, diikuti dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Pengambilan data yang digunakan melalui lembar kuesioner yang berisikan pertanyaan dari 6 unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 6 unsur pelayanan menghasilkan nilai 74,50 dengan kategori Kurang Baik (C), pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan loket BPJS (verifikator) dan pendaftaran BPJS rawat jalan di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur. Dari 6 unsur yang diteliti, ada tiga unsur yang memiliki nilai pelayanan yang rendah, yaitu unsur persyaratan, unsur waktu penyelesaian dan unsur perilaku pelaksana. Pelayanan tersebut perlu diperbaiki, agar dapat tercapai mutu pelayanan yang lebih baik untuk unsur-unsur tersebut.

Kata Kunci : Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Pendaftaran Pasien Rawat Jalan, Mutu Pelayanan.