**ABSTRAK**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK DI RSU DHARMA YADNYA**

Ayu Mas Putri Purwaningsih**,** I Made Sudarma Adiputa**,** Ni Putu Linda Yunawati

Program Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang dapat memberikan gambaran kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit. Kepuasan pasien seringkali di nilai dari apa yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi. RSU Dharma Yadnya terkendala mengenai kepuasan pasien dimana. Hasil observasi pada *Google review* memperoleh penilaian 2.7%, keluhan pasien diantaranya waktu tunggu yang lama, kurang ramahnya petugas dan jumlah tempat duduk yang tidak mencukupi serta diskriminasi pasien BPJS. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian ini apakah faktor pelayanan medis, pelayanan keperawatan dan sarana prasarana memiliki kontribusi terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan Poliklinik RSU Dharma Yadnya.

Penelitian menggunakan metode deskriptif. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan observasi terstruktur dengan analisis data univariat menggunakan metode deskriptif dengan sampel penelitian sejumlah 346 responden. Hasil penelitian menunjukan faktor pelayanan medis terhadap kepuasan pasien poliklinik dengan nilai kepuasan pasien sebesar 79%. Faktor pelayanan keperawatan memperoleh tingkat kepuasan pasien sebesar 76%. Sedangkan, faktor sarana prasarana memperoleh kepuasan pasien sebesar 74%. Temuan lain pada penelitian yaitu dari faktor pelayanan medis dan keperawatan menunjukan adanya ketidakpuasan pasien akan waktu tunggu pelayanan poliklinik. Selain itu, dari sisi sarana prasarana responden memberikan perhatian pada kondisi ruang tunggu yang diberikan penilaian rendah pada indikator kebersihan, kerapian dan kenyamanan.

Kesimpulan: Faktor pelayanan medis, pelayanan keperawatan, sarana dan prasarana memiliki kontribuasi terhadap kepuasan pasien di RSU Dharma Yadnya. Sarna : rumah sakit diharapkan dapat melakukan evaluasi pada waktu tunggu pasien sehingga dapat menerapkan strategi dalam pemecahan masalah, bagi penelitian lain dapat melakukan penelitian dengan mencari hubungan antara setiap variabel.

Kata kunci : Kepuasan, Layanan Rawat Jalan, BPJS Kesehatan