

ABSTRAK

Perbandingan Kepuasan antara Pasien BPJS dan Non BPJS di Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang. Fransiska Maharani Dwi Yuliana Putri S (2024), Laporan Tugas Akhir, D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, Bernadus Rudy Sunindya, MPH, Budi Susatia, S.Kp, M.Kes

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada bagian pendaftaran yaitu meliputi lima dimensi yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Faktor-faktor ini secara langsung menentukan levelnya pelayanan medis yang sempurna juga menciptakan kepuasan pasien. **Metode Penelitian:** Menggunakan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di tempat pendaftaran pasien Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin*. Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan pasien dan variabel independen penelitian ini adalah pasien BPJS dan Non BPJS. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner tingkat kepuasan pelayanan di tempat pendaftaran untuk mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS dan uji statistik menggunakan SPSS uji *Chi square*. **Hasil penelitian:** Diperoleh $p\ value = 0,336 > 0,05$ yang berarti tidak terdapat perbedaan. **Kesimpulan:** Tidak terdapat perbedaan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Panti Waluya.

Kata kunci: Kepuasan pasien, pelayanan pendaftaran, pasien BPJS dan Non BPJS