

ABSTRAK

Nama : Yunita Puspita Dewi (1102017247)
Program Studi : Kedokteran
Judul : Analisa Tingkat Kepuasan RSUD Bhakti Asih Terhadap Sistem BPJS Dan Tinjauannya Menurut Islam.

Latar Belakang: Rumah sakit yang surplus dalam era BPJS Kesehatan adalah rumah sakit yang mampu menerapkan efisiensi dan efektivitas biaya, dapat membangun manajemen kesehatan yang baik, mutu coding yang baik, mutu klaim yang baik dan tidak melakukan fraud. Pelayanan rumah sakit meliputi fasilitas fisik, fasilitas perawatan, dan berbagai fasilitas pendukung yang tersedia di rumah sakit. Kompleksitas masalah kualitas pelayanan rumah sakit tidak saja terkait dengan keterbatasan sumber daya dan lingkungan, tetapi juga bersumber dari perbedaan persepsi tentang ukuran kualitas pelayanan antara pelanggan, petugas kesehatan, dan pemerintah atau penyandang dana. Bagi manajemen rumah sakit, mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen adalah hal yang utama, untuk itu manajemen perlu mendapatkan input dari konsumen berupa harapan akan jasa yang diinginkan (*expected service*). Petugas BPJS memberikan persyaratan sarana dan prasarana yang harus dipenuhi PPK (pemberi pelayanan kesehatan) bagi pasien BPJS. Adanya persyaratan demikian ini maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Metode: Studi ini merupakan studi deskriptif kualitatif dengan rancangan penelitian *action research*. Populasi dalam penelitian ini adalah manajemen di RSUD Bhakti Asih dengan jumlah 7 orang, diharapkan memberikan informasi yang lengkap dan memadai (*adequacy and appropriateness*) dengan menggunakan kuisioner. Informan dipilih secara *purposive sampling*, pengambilan *sample* dengan pertimbangan tertentu.

Hasil: Berdasarkan hasil penelitian RSUD Bhakti Asih menggunakan INA-CBG dan mengimplementasikan sistem *casemix* yang telah dihasilkan 3 kali perubahan besaran tarif. Kondisi ini dapat mengendalikan biaya kesehatan, mendorong pelayanan kesehatan tetap bermutu sesuai standar dan meningkatkan pendapatan rumah sakit. RSUD Bhakti Asih memiliki kepuasan dalam menjalin Kerjasama dengan BPJS Kesehatan.

Kesimpulan: RSUD Bhakti Asih menggunakan INA-CBG dan mengimplementasikan sistem *casemix* telah dihasilkan 3 kali perubahan besaran tarif. Kondisi ini dapat mengendalikan biaya kesehatan, mendorong pelayanan kesehatan tetap bermutu sesuai standar dan meningkatkan pendapatan rumah sakit. RSUD Bhakti Asih memiliki kepuasan dalam menjalin Kerjasama dengan BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, Sistem BPJS