

Abstrak

Nama : Dayanara Amarita Merukh
Program Studi : Ilmu Kedokteran Gigi
Judul : Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan telah bergeser ke arah yang lebih bermutu. Masyarakat semakin kritis dalam menuntut pelayanan yang prima. Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan dengan indikator dimensi SERVQUAL (*tangible, responsiveness, empathy, reliability*) dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih. Total sample dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Jenis penelitian ini ialah *cross sectional* dengan pengumpulan data dengan cara wawancara kepada pasien di Puskesmas. Hasil penelitian ini diuji dengan menggunakan *Chi-square*. Hasil penelitian ini terdapat 62 pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan dan 38 pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Kesimpulan dari penelitian ini ialah seluruh faktor yang diuji tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepuasan, BPJS, SERVQUAL.

Abstract

Name : Dayanara Amarita Merukh
Study Program : Dentistry
Tittle : The Factors Related to BPJS Patient Satisfaction with health care in PUSKESMAS Cempaka Putih

Community needs for health care quality must be considered. People become more serious to get a better service. Patient's satisfaction is a feeling that arise as a result of the performance of health services after comparing with their expectation. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan is a legal entity formed to organize the health insurance program. The purpose of this study is to determine the relationship between satisfaction with SERVQUAL dimension indicators (tangible, responsiveness, empathy, reliability) with health services in Poli Umum and Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih. Total sample in this study is 100 people. This cross sectional data collection by interviewing the patient at the Puskesmas. This study were tested using Chi-square. The Results of this study are 62 patients were satisfied with the health services provided and 38 patients were not satisfied with the health services provided. The conclusion from this study is all of factors have not a relationship with patient satisfaction.

Key words: Satisfaction, BPJS, SERVQUAL