

Hardivianty, Cynthia. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I.

Pembimbing:

Nurvita Risdiana, S.Kep., Ns., M.Sc

INTISARI

Latar belakang. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan suatu pelayanan kesehatan yang pada hakikatnya pelayanan yang memuaskan akan berdampak pula pada kesehatan pasien tersebut. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan. Adanya fenomena masyarakat tentang perbedaan pelayanan antara pasien pengguna Askes yang sekarang berubah menjadi BPJS, dan keluhan masyarakat dalam pengurusan BPJS kesehatan yang mengantri dan harus menunggu dengan waktu yang cukup lama.

Tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS terhadap pelayanan klinik, pelayanan keperawatan, dan pelayanan medis.

Metode. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel sebanyak 65 responden dari bangsal Multazam sebanyak 34 responden dan bangsal Raudhah sebanyak 31 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner.

Hasil. Hasil penelitian pada bangsal Multazam dan Raudhah berdasarkan pelayanan klinik menunjukkan kategori puas dengan persentase 74,26%, pelayanan keperawatan menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 84,77%, dan pelayanan medis menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 80,96%.

Kesimpulan. Kesimpulan penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS berdasarkan pelayanan klinik kategori puas, pelayanan keperawatan kategori sangat puas, dan pelayanan medis kategori sangat puas.

Kata kunci : Tingkat kepuasan, BPJS, pelayanan klinik, pelayanan keperawatan, pelayanan medis.

Hardivianty, Cynthia. (2014). *The Description of Inpatient Satisfaction Level of Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) User in PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital Service.*

Advisers:

Nurvita Risdiana, S.Kep., Ns., M.Sc.

ABSTRACT

Background. *Patient satisfaction is one indicator of health care success outstanding service will impact on the patient's health. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) is a legal entities established to organize an assurance social program which has the purpose to provide health care. There is phenomenon from society about the differences of service between health insurance patient care users that now called BPJS, and complaints from people about BPJS queue in the management of BPJS queue and they had to wait for a long time.*

Purpose. *This research aims to determine the level of satisfaction of patient BPJS user about clinic services, nursing services, and medical services.*

Method. *This research uses descriptive quantitative method. This research uses 65 respondents from both wards, there are 34 respondents from Multazam and 31 respondents from Raudhah. This research instrument uses questionnaire.*

Result. *The results that both wards based on clinical services shows the percentage of 74,26% is satisfied, nursing services shows category very satisfied category with the percentage of 84.77%, and medical services shows very satisfied categories with the percentage of 80,96%.*

Conclusion. *The conclusion of this research is the level of patient satisfaction of BPJS users based on clinical services is satisfied, nursing services category is very satisfied, and very satisfied from medical service category.*

Keywords: *Level of satisfaction, BPJS, clinic services, Nursing services, Medical Services.*