

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUD Dr. H. MOH. ANWAR SUMENEP TAHUN 2019

Oleh : Nafis Abdul A'la

Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat terpenuhi, maka akan menimbulkan rasa puas terhadap apa yang sudah dia terima dengan pelayanan rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Dr. H. Moh. Anwar Sumenep berdasarkan dimensi *reliability, assurance, tangibles, empathy* dan *responsivenees*.

Desain penelitian yang digunakan adalah Deskriptif dengan menggunakan rancang bangun survei pendapat umum. Populasi seluruh pasien rawat inap yang menggunakan BPJS di RSUD Dr.H. Moh. Anwar Sumenep sebanyak 579 pasien tahun 2019. Besar sampel yang diambil sebanyak 83 pasien dengan menggunakan *porpositive sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner.

Hasil penelitian dari 83 responden menunjukkan : tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi *reliabilty* 67,5% kepuasan cukup. Tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi *assurance* 74,7% kepuasan cukup. Tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi *tangibles* 71,1% kepuasan cukup. Tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi *empathy* 69,9% kepuasan cukup. Tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi *responsivenees* 74,7% kepuasan cukup.

Kepuasan pasien BPJS sangat di pengaruhi oleh mutu pelayanan keperawatan yang diterima pasien saat dirawat di RSUD Dr. H. Moh. Anwar Sumenep. Perawat lebih bekerja maksimal lagi agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien

Kata Kunci : Kepuasan pasien BPJS, Mutu Pelayanan Keperawatan

ABSTRACT

DESCRIPTION OF THE BPJS PATIENTS' SATISFACTION LEVEL ABOUT THE QUALITY OF NURSING SERVICES IN RSUD Dr. H. MOH. ANWAR SUMENEP TAHUN 2019

BY: Nafis Abdul A'la

Patient satisfaction occurs when it is needed, desires, patient expectations can be fulfilled, it will lead to a sense of satisfaction with what he has received with hospital services. The purpose of this research is to find out the description of BPJS patient satisfaction level about the quality of nursing services in the RSUD Dr. H. Moh. Anwar Sumenep based on the dimensions of reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness.

The research design used is descriptive by using a general opinion survey design. The population of all hospitalized patients using BPJS in Dr. H. Hospital. Moh. Anwar Sumenep as many as 579 patients in 2019. The number of samples taken was 83 patients using purposive sampling. The measuring instrument used is a questionnaire.

The results of the study from 83 respondents showed: BPJS patient satisfaction level on reliability dimension is 67.5% satisfaction enough. BPJS patient satisfaction level on assurance dimension is 74.7% satisfaction enough. BPJS patient satisfaction level on tangibles dimension is 71.1% satisfaction enough. BPJS patient satisfaction level on empathy dimension is 69.9% satisfaction enough. BPJS patient satisfaction level on responsiveness dimension is 74.7% satisfaction enough.

BPJS patient satisfaction is greatly influenced by the quality of nursing services received by patients while being treated at RSUD Dr. H. Moh. Anwar Sumenep. Nurses work more optimally in order to meet the needs and desires of patients.

Keywords: BPJS patient satisfaction, quality of nursing services