

ABSTRAK

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2019

Andri Simalango
Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Prima Indonesia

Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang di dambakan oleh setiap orang. Menjaga mutu sebuah pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap keterampilan dan kemampuan pihak institusi untuk menjaga nama baik perusahaan agar tertarik pelanggan untuk berobat. Pelayanan dapat dirasakan bagus oleh pasien jika cara pelayanan pengobatan lebih dari yang di inginkan pasien. Kualitas jasa pelayanan dapat di lihat dari kemampuan rumah sakit terampil dalam setiap bidang. Tujuan penelitian untuk mengetahui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian dengan kepuasan pasien. Uji Statistik pada analisis data menggunakan uji *chi-square* tingkat kepercayaan 95% menggunakan program SPSS. Populasi penelitian yaitu pasien BPJS dengan jumlah sampel 85 orang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-Juni 2019 dan data dikumpulkan dengan wawancara dan menggunakan alat bantu kuesioner. Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa nilai p-value antara Bukti Fisik (p-value 0,013), Kehandalan (p-value 0,002), Daya Tanggap (p-value 0,023), Jaminan (p-value 1,000) dan empati (p-value 0,110) terhadap Kepuasan Pasien BPJS. Kesimpulan penelitian ini ada hubungan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan tidak ada hubungan jaminan dan perhatian dengan kepuasan pasien. Saran bagi tenaga kesehatan diharapkan meningkatkan kembali kinerja seperti, perawat mengadakan observasi rutin memeriksa perkembangan kondisi kesehatan pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS, Rawat Inap.