

**ANALISIS PENYEBAB KETIDAKPUASAN PASIEN BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL POLIKLINIK DI RUMAH  
SAKIT Tk. III dr. REKSODIWIRYO PADANG**

TESIS

OLEH:



**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG 2023**

**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS**

Tesis, Februari 2023

Riri Fitria Geofani (1920322024)

**ANALISIS PENYEBAB KETIDAKPUASAN PASIEN BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL POLIKLINIK DI RUMAH SAKIT  
Tk. III dr. REKSODIWIRYO PADANG**

Xi + 154 Halaman + 18 Bagan + 14 Lampiran

**ABSTRAK**

**Pendahuluan:** Tingkat kepuasan pasien sangat penting untuk diketahui, sebagai salah satu tolak ukur melihat sejauh mana ketaatan pelaksanaan pelayanan yang sesuai standar yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketidakpuasan pasien BPJS poliklinik di Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiry Padang.

**Metode:** Desain penelitian ini adalah kuantitatif-kualitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan pendekatan *cross-sectional* untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien BPJS poliklinik berdasarkan harapan dan persepsi. Pendekatan kualitatif, dilakukan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, telaah dokumen, observasi dan *Focus Group Discussion*.

**Hasil:** Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangible* (87,49%), *empathy* (84,27%), *reliability* (81,59%) sudah memuaskan atau nilai tingkat kesesuaian di atas nilai rata-rata tingkat kesesuaian keseluruhan (78,72%). Sedangkan untuk dimensi *responsiveness* (73,73%) dan *assurance* (63,38%) belum memuaskan dikarenakan nilai tingkat kesesuaian dibawah nilai rata-rata tingkat kesesuaian keseluruhan (78,72%). Berdasarkan analisis IPA poliklinik rumah sakit Tk. III dr. Reksodiwiry berada pada kuadran A terdapat 12 atribut, pada kuadran B terdapat 16 atribut, pada kuadran C terdapat 2 atribut dan pada kuadran D terdapat 11 atribut. Pada kuadran A yang menjadi prioritas tinggi bagi rumah sakit di kelompokkan menjadi 2 kelompok, yaitu kelompok sikap dan komunikasi serta kelompok sarana prasarana.

**Kesimpulan:** Berdasarkan hasil diagram kartesius dapat disimpulkan beberapa program kerja guna peningkatan mutu poliklinik rumah sakit Tk. III dr. Reksodiwiry adalah pengembangan web, penambahan petugas pencarian rekam medis, pengadaan pelatihan rekam medis, pembuatan SOP prioritas pasien dinas dan evaluasi kinerja dokter.

**Kata Kunci:** Analisis, Ketidakpuasan, Pasien, BPJS, Poliklinik, Rumah Sakit.  
Daftar Pustaka 69 (1990-2021)

**PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM  
FACULTY OF MEDICINE ANDALAS UNIVERSITY**

*Thesis, February 2023*

*Riri Fitria Geofani (1920322024)*

**ANALYSIS OF CAUSES OF UNSATISFIED OF SOCIAL HEALTH  
INSURANCE ADMINISTRATION BODY PATIENT POLYCLINIC IN Tk.III  
dr. REKSODIWIRYO PADANG HOSPITAL**

*Xi + 154 Pages + 18 Charts + 14 Appendices*

**UNIVERSITAS ANDALAS**  
**ABSTRACT**

**Introduction:** *The level of patient satisfaction is very important to know as one of the benchmarks to see the extent to which compliance with the implementation of services is in accordance with predetermined standards. Patient satisfaction is the main indicator of the standard of a health facility and is a measure of service quality. Low customer satisfaction will have an impact on the number of visits, which will affect the profitability of the health facility.*

**Objective:** *The goal of this study is to analysis dissatisfaction of patients BPJS at hospital dr. Reksodiwiry.*

**Method:** *The research design is quantitative and qualitative. Quantitative research was conducted using a cross-sectional approach to obtain an overview of the level of satisfaction of BPJS polyclinic patients based on expectations and perceptions. A qualitative approach to data collection entails conducting in-depth interviews, reviewing documents, observing people, and participating in focus group discussions.*

**Results:** *The level of patient satisfaction on the dimensions of tangible (87.49%), empathy (84.27%), and reliability (81.59%) was satisfactory because the value of the conformity level was above the average value of the overall conformity level (78.72%). whereas the dimensions of responsiveness (73.73%) and assurance (63.38%) are not satisfactory because the value of the conformity level is below the average value of the overall conformity level (78.72%). Based on the analysis of IPA hospital polyclinic is in quadrant A with 12 attributes, in quadrant B there are 16 attributes, in quadrant C there are 2 attributes and in quadrant D there are 11 attributes. In quadrant A, which is a high priority for the hospital, there are 2 groups, namely the attitude and communication group and the infrastructure group.*

**Conclusion:** *Based on the results of the Cartesius diagram, it can be concluded that several work programs are intended to improve the quality of hospital dr. Reksodiwiry: web development, adding medical record search officers, providing medical record training, making SOPs for priority service patients, and evaluating doctor performance.*

**Keywords:** *analysis, dissatisfaction, patients, BPJS, polyclinic, hospital.*

**Bibliography :** *69 (1990-2021)*