

**INDEKS KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DIRUMAH SAKIT
KUSTA dr RIVAI ABDULLAH SUMATRA SELATAN
TAHUN 2018**

TESIS



ROMLIYADI

Bp. 1621312052

PEMBIMBING

Dr. Yulastri Arif, M.Kep



**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN-UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2018**

**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS**

Tesis, Juli 2018
Romliyadi

**Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kusta dr Rivai
Abdullah Sumatra Selatan tahun 2018**

Xvii+101 Hal+ 15 Tabe+8 Lampiran+2Skema+1 Bagan



Abstrak

Kepuasan pasien masih menjadi permasalahan dilayanan kesehatan di Indonesia, banyaknya masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan, namun pengguna pelayanan kesehatan tersebut tidak diimbangi oleh kesiapan fasilitas pemberi pelayanan kesehatan. BPJS kesehatan sebagai badan hukum yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan, selain BPJS kesehatan, fasilitas kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna dengan memperhatikan mutu pelayanan. Rumah Sakit dituntut senantiasa menjaga mutu pelayanan semestinya mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Kusta dr Rivai Abdullah. Desain penelitian ini menggunakan diskriptif kuantitatif. Sampel 300 pasien BPJS kesehatan di instalasi rawat jalan dan instalasi rawat inap dengann *accidental sampling*. Pengumpulan serta analisa, pengelolaan data mengunakan kuisioner IKM yang dikeluarkan oleh Kemenpan tahun 2004. Hasil penelitian sebagian besar pasien yang berobat diusia dewasa awal,pendidikan SLTA dan berkerja wiraswasta. Hasil penelitian nilai mutu per unsur terdapat pada instalasi rawat jalan per ruangyang dianggap pasien BPJS kesehatan dikategorikan kuarang baik seperti unsur kecepatan pelayanan dan unsur ketepatan jadwal waktu pelayanan dan rawat inap semua unsur pelayanan sudah baik. Hasil indeks kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap kinerja rumah sakit, pasien BPJS Kesehatan mengkategorikan B (Baik), hasil indeks kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap juga dikategorikan B (Baik). Saran meningkatkan pelayanan melalui pelatihan pelayanan prima, sarana kejelasan antrian, pengeras suara pada saat pemanggilan pasien serta kerja sama antara perawat dan dokter untuk datang dengan tepat waktu.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan,Mutu Pelayanan, Unsur Pelayanan
Daftar Pustaka: 52 (1996-2018)