

RINGKASAN

Pelayanan sebagai suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Untuk memudahkan masyarakat di Indonesia, pemerintah membuat kebijakan dengan program jaminan kesehatan nasional yang ditujukan kepada masyarakat Indonesia agar dapat berobat sesuai kebutuhan berupa BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) kesehatan. Rumah sakit di Purwokerto yang sering dikunjungi oleh masyarakat yaitu RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo yang merupakan rumah sakit milik pemerintah provinsi dan terbesar di Purwokerto. Namun terdapat beberapa keluhan yang muncul dari pasien mengenai pelayanan yang kurang baik di rumah sakit tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo secara umum dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo. Metode penelitian menggunakan kuantitatif jenis survey deskriptif dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Sasaran penelitian ini yaitu pasien rawat inap peserta BPJS non-PBI. Teknik pengumpulan responden menggunakan *stratified random sampling* dengan jumlah sampel 92 responden. Analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan chi kuadrat yang disajikan dengan tabel distribusi frekuensi dan diagram batang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien selama menjalani rawat inap di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo pada umumnya terbilang puas mulai dari pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan makanan dan kondisi fisik ruang rawat inap. Kepuasan pasien BPJS diantara pasien kelas 1, 2, dan 3 tidak ada perbedaan dalam pasien menerima pelayanan. Namun ada sedikit pula yang merasa kurang puas atas pelayanan yang diterima seperti dokter, perawat dan makanan tidak datang tepat waktu, ruang rawat inap kurang bersih, toilet tidak bersih. Tapi untuk keseluruhan responden dalam penelitian ini merasa puas atas pelayanan yang diterima.

SUMMARY

Service as an activity that occurs indirect interaction between one person and others and provides customer satisfaction. To facilitate the people in Indonesia, the government makes a policy with a national health insurance program aimed at the Indonesian people so that they can seek treatment as needed in the form of the BPJS (Social Security Organizing Agency). The hospital in Purwokerto which is often visited by the public is Prof. RSUD Dr. MargonoSoekarjo, which is a provincial-owned and largest hospital in Purwokerto. However, some complaints arise from patients regarding poor service at the hospital.

This study aims to describe the level of satisfaction of BPJS patients with inpatient services at the RSUD Prof. Dr. MargonoSoekarjo in general and knowing the difference in the level of satisfaction of BPJS patients with inpatient services at Prof. Hospital Dr. MargonoSoekarjo. The research method uses quantitative descriptive survey types and data collection methods use questionnaires and interviews. The targets of this study were inpatients of non-PBI BPJS participants. The technique of collecting respondents using stratified random sampling with a sample size of 92 respondents. Analysis of the data used is descriptive statistical analysis and chi-squared presented with frequency distribution tables and bar charts.

The results of this study indicate that the level of patient satisfaction during hospitalization at Prof. Dr. MargonoSoekarjo was generally quite satisfied starting from the doctor services, nurse services, food services and the physical condition of the inpatients room. BPJS patient satisfaction among patients grade 1, 2, and 3 there was no difference in patients receiving services. But there are also a few who feel less satisfied with the services received such as doctors, nurses and food that did not arrive on time, inpatient rooms are less clean, toilets are not clean. But for all the respondents in this study they were satisfied with the services received.