

**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT
PUSAT ANGKATAN DARAT GATOT SOEBROTO JAKARTA
PERIODE SEPTEMBER-OKTOBER 2016**

HESTI HERLINAWATI

ABSTRAK

Pemerintah memiliki program pembangunan kesehatan dan bertanggung jawab untuk penyediaan fasilitas serta jaminan kesehatan, maka hadirilah BPJS. Dari penelitian sebelumnya di RSPAD Gatot Soebroto 38,96% responden menyatakan tidak puas terhadap layanan farmasi. Sebagai rumah sakit pusat rujukan rawat inap mempunyai porsi besar dalam menentukan mutu pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien bpjs rawat inap terhadap mutu pelayanan rumah sakit pusat angkatan darat gatot soebroto jakarta periode september-oktober 2016 yang dilihat dari lima dimensi yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan kepedulian. Penelitian ini menggunakan metode potong lintang dengan total sampel 73 responden pasien rawat inap. Dari hasil pengolahan data didapatkan hasil 76.7% pasien puas dan 23.3% menyatakan tidak puas dengan pelayanan rumah sakit. Setelah dianalisis dengan uji chi-square ditemukan nilai $p < 0,05$, maka terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Dari kelima dimensi mutu pelayanan ditemukan bahwa kepedulian merupakan indikator terbanyak angka ketidakpuasan yaitu 31.5%.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

**RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT SATISFACTION BPJS
INPATIENT ON QUALITY OF SERVICE OF HOSPITAL
CENTRAL ARMY GATOT SUBROTO JAKARTA
PERIOD SEPTEMBER-OCTOBER 2016**

HESTI HERLINAWATI

ABSTRACT

The Government have a program of health development and is responsible for the provision of facility as well as health insurance, so BPJS was born. From previous study in RSPAD Gatot Soebroto about 38,96% respondents said not satisfied for pharmacology service. As hospital referral center, inpatients have a large portion to determine quality of service that hospital given. This study was conducted to determine the relationship between the level of patient satisfaction for the quality of BPJS inpatient services of Hospital Central Army Gatot Subroto Jakarta period september-october 2016 as seen from the five dimensions of the physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. This study using cross sectional method with a total sample of 73 respondents inpatients. From the data processing showed 76.7% of patients are satisfied and 23.3% are not satisfied with hospital services. After analyzed with chi-square test found 0,000 p value <0.05, then there is a relationship between the quality of care with patient satisfaction. Of the five dimensions of service quality, empathy was found that most concern is an indicator of dissatisfaction that 31.5% figured.

Keywords: Quality of Care, Patient Satisfaction, Inpatient