

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM KLATEN

Rahmat Wahana

Intisari

Peningkatan jumlah peserta BPJS kesehatan di Indonesia menjadi salah satu penyebab peningkatan pada kunjungan pasien ke rumah sakit. Ketidaksiapan fasilitas kesehatan tingkat rujukan terlihat dari begitu banyak permasalahan dan keluhan dari pasien terkait pelayanan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Klaten ditinjau dari 5 dimensi (dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap, kepastian dan empati), serta melihat hubungan faktor-faktor sosiodemografi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS kesehatan. Jenis penelitian merupakan penelitian deskriptif analitik dengan metode *cross sectional*. Jumlah pasien sebagai responden penelitian ini sebanyak 106 orang dengan metode pengambilan sampel *accidental sampling*. Pasien tidak puas dengan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Klaten disemua dimensi. Nilai *Gap* paling besar -0,382 pada dimensi kehandalan. Nilai negatif yang diperoleh menandakan pelayanan yang diberikan belum bisa memenuhi harapan pasien. Terdapat hubungan signifikan antara faktor sosiodemografi dengan tingkat kepuasan hanya pada variabel pekerjaan yaitu dengan P. Value sebesar 0,005 ($P < 0,1$),

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien BPJS Kesehatan, Servqual Rumah Sakit Islam Klaten.

DESCRIPTION OF THE SATISFACTION LEVEL OF PATIENTS OF BPJS PATIENTS (INSTITUTION OF THE SOCIAL ASSURANCE) HEALTH OF THE SERVICE IN THE PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF KLATEN ISLAMIC HOSPITAL

Rahmat Wahana

Abstract

The increase in the number of BPJS health participants in Indonesia is one of the causes of an increase in patient visits to the hospital. The unpreparedness of the referral level health facilities can be seen from the many problems and complaints from patients regarding services. The study aimed to determine the level of BPJS outpatient health satisfaction on services at the Klaten Islamic Hospital Pharmacy Installation in terms of 5 dimensions (tangible dimensions, reliability, responsiveness, certainty and empathy), and see the relationship of sociodemographic factors to patient satisfaction level BPJS outpatient health. This type of research is a descriptive analytic study with cross sectional method. The number of patients as respondents of this study was 106 people with accidental sampling method. Patients are not satisfied with the services at the Klaten Islamic Hospital Pharmacy Installation in all dimensions. The largest Gap value is -0.382 in the reliability dimension. Negative values obtained indicate that the services provided cannot meet patient expectations. There is a significant relationship between sociodemographic factors with the level of satisfaction only on the job variable that is with P. Value of 0.005 ($P < 0.1$),

Keywords: Satisfaction, BPJS Health Patients, Servqual Klaten Islamic Hospital.