

RINGKASAN

Universitas Muslim Indonesia
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan
Skripsi, Maret 2023

Rabiatul

14120190146

“Implementasi Standar Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2023”
(xvi + 123 halaman+16 tabel+ 35 lampiran)

Standar Pelayanan Publik adalah serangkaian tindakan yang diamanatkan undang-undang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dikenal dengan standar pelayanan publik dan sangat penting untuk fasilitas perawatan kesehatan.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode *Cross Sectional Study*. Populasi pada penelitian ini yaitu sebanyak 1675 orang, tehnik pengambilan sampel dalam penelitian adalah Random Sampling sebanyak 323 orang. Data diambil menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji univariat dan bivariat dengan tingkat kepercayaan $\alpha = 0,05$.

Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel yang berhubungan secara signifikan dengan penerapan standar pelayanan publik pada pasien Bpjs Kesehatan di Puskesmas Pampang tahun 2023 adalah prosedur pelayanan ($p=0,147$), Waktu penyelesaian Pelayanan ($p=0,000$), Biaya Pelayanan ($p=0,002$), Produk Pelayanan ($p=0,002$), Sarana dan Prasarana ($p=0,212$), dan Kompetensi Petugas pelayanan ($p=0,296$).

Diharapkan peneliti selanjutnya diperoleh bahwa variabel lain mengenai implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna bpjs kesehatan di puskesmas pampang Kecamatan panakkukang kota makassar tahun 2023. Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa digunakan sebagai bahan referensi atau perbandingan.

Kata kunci : Standar Pelayanan Publik, Bpjs, Puskesmas, Kepuasan Pasien

SUMMARY

Indonesian Muslim University
Faculty of Public Health
Public Health Study Program
Specialization in Health Policy Administration
Thesis, March 2023

Rabiatul

14120190146

“Implementation of Public Service Standards in Improving Patient Satisfaction with Bpjs Health Users at the Pampang Health Center, Panakkukang Subdistrict, Makassar City in 2023”

(xvi+ 123 pages + 16 tables+ 35 appendices)

Public Service Standards, are a series of action mandated by law to meet the service needs of all citizens known service standards and they are very important for health care facilities.

The method used is quantitative research using the Cross Sectional Study method. The population in this study was 1675 people. The Sampling technique in this study was random sampling of 323 people. Data were collected using a questionnaire and analyzed using univariate and bivariate test with a confidence level of $\alpha = 0.05$.

The results showed that the variables significantly related to the implementation of public service standards for BPJS Health patients at the Pampang Health Center in 2023 were service procedures ($p=0,147$), service completion time ($p=0,000$), service costs ($p=0,002$). Service Products ($p=0,002$), Facilities and Infrastructure ($p=0,212$), and Service Officer Competency ($p=0,296$).

It is hoped that further researchers will find other variables regarding the implementation of public service standards in increasing patient satisfaction using BPJS Kesehatan at the Pampang Subdistrict Health Center, Panakkukang City, Makassar City in 2023. It is hoped that suggestions for further researchers can be used as reference or comparison material.

Keywords : Public Service Standards, Bpjs, Public Health Center, Patient Satisfaction

