

RINGKASAN

**Universitas Muslim Indonesia
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Skripsi, Mei 2024**

Sabrina Assyakra

14120200045

**“Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap
RSUD Batara Guru Tahun 2024”**

(xvi + 162 Halaman + 17 Tabel + 3 Gambar + 16 Lampiran)

Kualitas Pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan yang diterapkan individu, lembaga atau kelompok dimana hasilnya memberikan kepuasan tersendiri dan akan menciptakan loyalitas pelanggan terhadap pengguna layanan tersebut. Dalam Depkes RI (2005), sampai saat ini masih terdapat ketidakpuasan atau keluhan pasien pada komunikasi perawat. Rata-rata data yang diperoleh dari rumah sakit di Indonesia menjelaskan 67% pasien memberikan keluhan atas rasa tidak puas dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan, oleh karena itu dibutuhkan pengukuran kepuasan terhadap pengguna layanan Kesehatan.

Jenis temuan ini ialah penelitian kuantitatif melalui rancangan penelitian *cross sectional* yang diterapkan melalui upaya mengumpulkan data dalam waktu yang sama baik variabel independent atau dependen. Sampel yang digunakan merupakan pasien BPJS rawat inap di RSUD Batara Guru. Tujuan penelitian yaitu untuk melihat ada atau tidak adanya hubungan kualitas pelayanan pada kepuasan pasien BPJS Rawat Inap.

Hasil temuan ini memperlihatkan yakni terdapat hubungan yakni terdapat keterkaitan diantara kualitas layanan atas pasien BPJS Rawat Inap berdasarkan bukti

fisik ($p = 0.005$), kehandalan ($p = 0.008$), Ketanggapan ($p = 0.012$), Empati ($p = 0.001$), dan jaminan ($p = 0.001$).

Simpulan dari temuan ini ialah terdapat keterkaitan diantara kelima variabel yaitu bukti fisik, kehandalan, Ketanggapan, Empati, serta jaminan. Diharapkan untuk pihak rumah sakit untuk bisa melakukan evaluasi, meningkatkan prosedur, serta mengembangkan sarana fisik agar pasien serta keluarga pasien merasa nyaman .

DAFTAR PUSTAKA : 58 (2015 – 2024)

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien