

ABSTRAK

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN PADA POLI PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TARAKAN JAKARTA PUSAT TAHUN 2018

Kepuasan pasien bpjs rawat jalan pada poli penyakit dalam di RSUD Tarakan menunjukkan angka yang tinggi setiap tahunnya, yang meliputi kepuasan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Cara pengambilan data adalah dengan menyebarkan kuesioner, dengan jumlah sampel 75 jenis. Penelitian ini memperlihatkan bahwa angka kepuasan pasien bpjs rawat jalan pada poli penyakit dalam di RSUD Tarakan menunjukkan angka yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari pemberian pelayanan petugas kesehatan yang berada di poli penyakit dalam RSUD Tarakan sudah baik kepada pasien. Penulis menunjukkan sebaiknya perlu meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan dari semua dimensi agar bisa diperoleh nilai kepuasan sangat puas dari pasien di RSUD Tarakan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien Rawat Jalan

ix+halaman : 2 gambar ; 13 tabel

Pustaka : 44 (1985-2017)

ABSTRACT

DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION OF BPJS RAWAT PALM IN POLICY DISEASES IN GENERAL HOSPITAL REGION (RSUD) TARAKAN JAKARTA CENTER IN 2018

Outpatient satisfaction of bpjs outpatients in inner tuberculosis in Tarakan Hospital shows high numbers every year, which include satisfaction of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This type of research is quantitative research. The way of data collection is to spread the questionnaire, with the sample number of 75 species. This study shows that the number of patient satisfaction bpjs outpatient in poly disease in Tarakan Hospital showed a high number. This can be seen from the provision of services of health workers who are in poly disease in hospitals Tarakan is good to patients. The authors point out that it is necessary to improve the performance of health services from all dimensions in order to obtain satisfactory satisfaction value from patients in RSUD Tarakan.

Keywords : Outpatient Satisfaction

ix + page : 2 pictures; 13 tables

Library : 44 (1985-2017)