

ABSTRAK

Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS
di RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang

Nama : Desyi Yuniarni

Program Studi : DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Karya tulis ilmiah ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang, dengan menggunakan kuesioner pada 150 pasien di ruang penyakit dalam. Kuesioner yang digunakan sejumlah dua kuesioner yaitu kuesioner demografi dan kepuasan pasien dalam lima aspek yaitu aspek *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *tangibles*, dan *assurance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien mencapai 72,67% dengan dua aspek *empathy* (78,7%) dan *assurance* (77,6%) memiliki persentase tertinggi. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien masih cukup tinggi yang didukung oleh aspek *empathy* dan *assurance*.

Kata kunci: Kepuasan pasien, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *tangibles*, *assurance*

ABSTRACT

Title : *Patient' BPJS Satisfaction in Public Hospital of Ade Muhammad
Djoen Sintang*

Name : *Desyi Yuniarni*

Study Program: *DIII Medical Record and Health Informatics*

This scientific paper aims to determine the level of satisfaction of BPJS inpatients at the Ade Muhammad Djoen Sintang Regional General Hospital, using a questionnaire on 150 patients in hospital. The questionnaire is divided into two questionnaires, they are demographic questionnaire and patient satisfaction which divided into five aspects. They are aspects of reliability, responsiveness, empathy, tangibles, and assurance. The results showed that the level of patient satisfaction reached 72.67% with two aspects empathy (78.7%) and assurance (77.6%) had the highest percentage. The conclusion of this research is that the level of patient satisfaction is still quite high, supported by empathy and assurance aspects.

Key words: Assurance, empathy, patient satisfaction, reliability, responsiveness, tangibles, assurance