

ABSTRAK

Nama : Pepih Akromah
Program Studi : S1 Manajemen Informasi Kesehatan
Judul : Faktor yang berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terkait Batas Maksimal Pasien Berobat ke Poliklinik Spesialis Jantung di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Kualitas Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang dan jasa. Pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta kunjungan pasien rawat jalan dengan jenis pembayaran BPJS tahun 2019 terus megalami peningkatan. Hal ini mengakibatkan dibemtuknya batas maksimal pasien berobat pada poliklinik jantung. Dampak dari diadakannya batas maksimal pasien berobat di poliklinik spesialis adalah dapat mengakibatkan pelayanan menjadi tertunda, dan menimbulkan ketidakpuasan pasien BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terkait batas maksimal berobat ke poliklinik Jantung di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Jeni penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional seerta teknik analisis data yang digunakan adalah *chi-square*. Jumlah sampel penelitian sebesar 150 pasien yang berkunjung pada poliklinik spesialis jantung di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara menggunakan instrumen kuesioner pada pasien. Berdasarkan hasil penelitian faktor umur dan jenis kelamin tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terkait batas maksimal berobat ke Poliklinik Spesialis Jantung di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta (P Value = 0.422) (P Value = 0.070). Sedangkan faktor pekerjaan dan pendidikan terdapat hubungan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terkait batas maksimal berobat ke Poliklinik Spesialis Jantung di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta (P Value = 0.035) (P Value = 0.000).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan, Batas Maksimal Pasien Berobat, Rumah Sakit Pelabuhan.

ABSTRACT

Name : Pepih Akromah
Study Program : SI Health Information Management
Title : Factors related to BPJS Health Patient Satisfaction Related to the Maximum Limit of Patients Treating at the Polyclinic Specialist Clinic at the Port of Jakarta Hospital

Patient satisfaction is an indicator of the quality of health services. Quality Measurement of the level of satisfaction is closely related to the quality of products (goods and services. At the Jakarta Port Hospital, outpatient visits with BPJS payment types in 2019 continue to increase. This has resulted in the formation of the maximum limit of patients seeking treatment at cardiac polyclinics. The impact of holding a maximum limit Patients treated at specialist polyclinics are able to cause services to be delayed, and cause dissatisfaction of BPJS Health patients. The purpose of this study was to determine factors related to BPJS Health patient satisfaction related to the maximum limit of treatment to cardiac polyclinics at the Port of Jakarta Hospital. the type of quantitative research with cross sectional research design and data analysis technique used is chi-square. The number of study samples was 150 patients who visited the cardiologist clinic at the Port of Jakarta Hospital. conducted by interview using a questionnaire instrument on patients. Based on the results of the study of age and gender, there is no relationship with BPJS Health patient satisfaction related to the maximum limit of treatment to the Cardiology Polyclinic at the Jakarta Harbor Hospital. (P Value = 0.422) (P Value = 0.070). While education and occupation there is relationship with BPJS Health patient satisfaction related to the maximum limit of treatment to the Cardiology Polyclinic at the Jakarta Harbor Hospital (P Value = 0.035) (P Value = 0.000).

Keywords: Service Quality, BPJS Health Patient Satisfaction, Maximum Limit of Medical Patients, Port Hospital.