

# ANALISIS KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BOGOR

Nurul Amalina R, Gisely Vionalita, Erlina Puspitaloka M, Erna Veronika

Prodi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan,

Universitas Esa Unggul

[amalinanuna@gmail.com](mailto:amalinanuna@gmail.com)

## ABSTRACT

*Satisfaction is one of the most important indicator in measuring the health services in the Hospital. The implementation of the BPJS program by the government led to the number of patients treated at the Hospital is increasing every day. This study was conducted to determine the satisfaction of BPJS patients to outpatient services in Bogor Regional Public Hospital in 2021. This type of research uses descriptive method with cross sectional design. The population of this research is an outpatient BPJS health participants at Bogor Regional Public Hospital in January-June 2021 and the sample in this study amounted to 89 respondents. The source of the data used is derived from primary data obtained using the instrument in the form of questionnaires. The data is then tested and analyzed using computer software (SPSS). Based on the research, it was found that the satisfaction of outpatient BPJS Health participants from the physical evidence dimension (tangible) was 56%, the reliability dimension was 77%, the responsiveness dimension was 65%, the assurance dimension was 88%, and the dimension of attention (emphaty) was 78%. Therefore, hospitals are expected to be able to increase patient satisfaction by maintaining infrastructure so that they continue to function properly and if there are damaged infrastructure facilities, they can be repaired or replaced immediately and maintain the service room and all facilities in it to keep clean so that patients can feel more comfortable.*

**Keywords:** *patient satisfaction, service, BPJS Health*

## ABSTRAK

Kepuasan merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam mengukur pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Diberlakukannya program BPJS oleh pemerintah menyebabkan jumlah pasien yang berobat ke Rumah Sakit semakin meningkat setiap harinya.. Berdasarkan survey kepuasan pelanggan yang telah dilakukan sebelumnya diperoleh kepuasan sebesar 85,7%. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bogor tahun 2021. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan desain *cross sectional*. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Bogor di bulan Januari-Juni 2021 dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 89 responden. Sumber data yang digunakan berasal dari data primer yang diperoleh menggunakan instrumen berupa kuesioner. Data diuji dan dianalisis menggunakan *software computer* (SPSS for windows). Berdasarkan penelitian, didapatkan hasil kepuasan pasien BPJS Kesehatan secara keseluruhan adalah 70% dengan kepuasan dari dimensi *tangible* sebesar 56%, dimensi *reliability* sebesar 77%, dimensi *responsiveness* sebesar 65%, dimensi *assurance* sebesar 88%, dan dimensi *emphaty* sebesar 78%. Oleh karena itu rumah sakit diharapkan bisa meningkatkan kepuasan pasien dengan cara menjaga sarana prasarana agar tetap berfungsi dengan baik dan apabila ada sarana prasarana yang rusak bisa segera diperbaiki atau diganti serta menjaga ruangan pelayanan beserta fasilitas yang ada didalamnya agar tetap bersih, dan terawat agar pasien bisa merasa lebih nyaman.

**Kata Kunci:** *kepuasan pasien, pelayanan, BPJS Kesehatan*