

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
SKRIPSI, JUNI 2016**

**SAROH KUSWANTI**

**HUBUNGAN KINERJA PETUGAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI POLI RAWAT JALAN RSIA HARAPAN MULIA KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2016**

**6 Bab, 65 Halaman, 10 Tabel, 2 Gambar, 4 Lampiran**

**ABSTRAK**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Kinerja petugas kesehatan dalam menjalankan tugas ketika melayani pasien BPJS dapat mempengaruhi kepuasannya. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Populasi adalah semua pasien BPJS yang berkunjung ke poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 87 responden. Instrumen pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif (univariat) dan bivariat (uji *Chi-square*  $\alpha = 0,05$ ). Hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 49 responden (56,3%) memiliki penilaian kinerja petugas kesehatan yang baik, sebanyak 51 responden (52,1%) menyatakan kurang puas, terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016 (Pvalue = 0,003). Dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien, semakin baik kinerja petugas kesehatan, maka semakin puas pula pasien, atau sebaliknya. Bagi RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang untuk lebih meningkatkan lagi kualitas kinerja petugas kesehatannya dalam memberikan pelayanan, dengan cara mengadakan seminar, pelatihan, atau dengan memberikan insentif bagi pekerja yang berprestasi.

Kata Kunci : Kepuasan, BPJS

Kepustakaan : 35 (2005-2015)