

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/327815291>

FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI UNIT RAWAT INAP LONTARA 2 RSUP Dr. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

Article · June 2016

CITATIONS

0

READS

101

3 authors, including:



Dian Saputra Marzuki
Universitas Hasanuddin

8 PUBLICATIONS 0 CITATIONS

SEE PROFILE

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI UNIT RAWAT INAP
LONTARA 2 RSUP Dr.WAHIDIN SUDIROHUSODO
MAKASSAR**

*Factors Related to Patient of BPJS Satisfaction on Health Service in Unit Lontara 2
Hospital Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*

Afifa Rosyda, Nurhayani, Dian Saputra M

Bagian AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin

(Afifarosyda94@gmail.com, nurhayani_akk@yahoo.com, diansaputramarzuki@gmail.com,
082347093644)

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah hasil yang dicapai pada saat keistimewaan produk merespon kebutuhan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit, dalam hal ini pasien, menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di unit rawat inap lontara 2 RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross Sectional Study*. Populasi sebanyak 3.005 pasien dan sampel sebanyak 94 pasien dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kenyamanan ($p=0,000$), tidak ada hubungan antara hubungan antarmanusia ($p=0,366$), ada hubungan antara kompetensi teknis ($p=0,049$), dan ada hubungan antara efisiensi ($p=0,035$) dengan kepuasan pasien BPJS. Dalam penelitian ini menyarankan kepada petugas kesehatan di ruang rawat inap lontara 2 agar lebih meningkatkan keramahan, perhatian, respon terhadap keluhan pasien dan meningkatkan informasi dan ketersediaan obat dirumah sakit serta menjaga kebersihan toilet/kamar mandi.

Kata kunci: Kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, bpjs

ABSTRACT

Patient satisfaction result is achieved when product features respond to the needs of the patient. Patient satisfaction is determined by the overall service provided. Users hospital services in this patient, demanding quality service not only the healing of physical disease or improve health status, but also to the satisfaction of the attitude, always the availability of adequate infrastructure and the physical environment that can provide comfort. This study aims to identify factors that influence patient satisfaction BPJS to health care in-patient unit lontara 2 Hospital Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. This research is a quantitative research approach of Cross Sectional Study. A population of 3005 patients and sample of 94 patients that is by accidental sampling technique. Data was collected through interviews using a questionnaire. The results showed that there was a relationship between the comfort of the patient satisfaction BPJS ($p=0,000$), there was no connection between relationships with patient satisfaction BPJS ($p=0,366$), there is a relationship between technical competence and patient's satisfaction BPJS ($p=0,049$), and there is a relationship between efficiency and BPJS patient satisfaction ($p=0,035$). In this study suggest the health professionals in the inpatient unit lontara 2 in order to further improve the hospitality, attention, response to patient complaints and improve the information and the availability of medicines in the hospital as well as maintaining the cleanliness of toilets/showers.

Keywords: Patient satisfaction, health service, bpjs