

## ABSTRAK

Universitas Ngudi Waluyo

Program Studi Kesehatan Masyarakat

Skripsi, Januari 2024

Yurita Rahmi

022211005

### **Gambaran Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Poliklinik Penyakit Dalam Rsud Dr. Gondo Suwarno Tahun 2023 (x + 67 halaman + 9 tabel + 5 lampiran)**

**Latar Belakang:** Sebagai sistem jaminan kesehatan nasional, BPJS diharapkan dapat memberikan layanan kesehatan terbaik kepada masyarakat. Namun, masih banyak permasalahan yang timbul di rumah sakit atau Puskesmas terkait pelayanan kepada pasien yang menggunakan JKN. Tingkat kepuasan pasien yang merupakan peserta JKN terhadap layanan kesehatan di RSUD dr. Gondo Suwarno pada bulan Mei 2023, didapati bahwa terdapat tingkat ketidakpuasan sebanyak 123 pelanggan. RSUD dr. Gondo Suwarno memiliki rating kepuasan pasien terendah dengan angka 2,9. Berdasarkan beberapa studi awal, dapat disimpulkan bahwa masih ada ketidakpuasan dari pasien terhadap penggunaan dan penerimaan layanan kesehatan di RSUD dr. Gondo Suwarno. Buruknya manajemen rumah sakit dan kualitas pelayanan medis bagi peserta JKN diidentifikasi menjadi penyebab kerugian, baik bagi rumah sakit maupun pasien. Pasien yang tidak puas dengan suatu layanan sebenarnya diam-diam memilih ke layanan pesaing. Hal ini menunjukkan bahwa diamnya pasien merupakan pertanda buruk bagi rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN di Poli Penyakit Dalam RSUD Dr. Gondo Suwarno tahun 2023.

**Metode:** Jenis penelitian kuantitatif menggunakan desain *deskriptif* dengan pendekatan survey. Sampel pada penelitian ini berjumlah 95 responden dengan menggunakan metode *quota sampling*. Pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan lembar kuesioner serta menggunakan analisa univariat.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan pelayanan di RSUD dr. Gondo Suwarno (95,8%) dan 4,2% responden menyatakan kurang puas dengan pelayanan di RSUD dr. Gondo Suwarno dan dianggap menjalankan Janji Layanan JKN dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan setara.

**Simpulan:** Sebagian besar responden merasa puas dalam aspek aksesibilitas (mudahnya akses lokasi dan informasi). Dan sebagian masih merasa kurang puas dalam aspek pelayanan (waktu tunggu dan ketepatan jadwal dokter poliklinik).

**Kata Kunci:** Status Kepesertaan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

## ABSTRACT

Ngudi Waluyo University  
Public Health Study Program  
Final Project, January 2024  
Yurita Rahmi  
022211005

### **DESCRIPTION OF NATIONAL HEALTH INSURANCE PATIENT SATISFACTION AT THE INTERNAL MEDICINE POLYCLINIC AT RSUD DR. GONDO SUWARNO IN 2023** (x + 67 pages + 9 tables + 5 attachments)

**Background:** As a national health insurance system, BPJS is expected to provide the best health services to the community. However, there are still many problems that arise in hospitals or health centers related to services for patients using JKN. The level of satisfaction of patients who are JKN participants with the health services at RSUD dr. Gondo Suwarno in May 2023, found that there was a dissatisfaction level of 123 customers. RSUD dr. Gondo Suwarno has the lowest patient satisfaction rating with 2.9. Based on several preliminary studies, it can be concluded that there is still dissatisfaction from patients regarding the use and acceptance of health services at RSUD dr. Gondo Suwarno. Poor hospital management and the quality of medical services for JKN participants were identified as causes of losses, both for hospitals and patients. Patients who are dissatisfied with a service may actually secretly opt for a competing service. This shows that patient silence is a bad sign for the hospital. The aim of this research was to determine the description of JKN patient satisfaction at the Internal Medicine Polyclinic at Dr. RSUD. Gondo Suwarno in 2023.

**Method:** This type of quantitative research uses a descriptive design with a survey approach. The sample in this study consisted of 95 respondents using the quota sampling method. Data were collected using interviews, observations and questionnaires and using univariate analysis.

**Results:** The results showed that majority of respondents were satisfied with the services at RSUD dr. Gondo Suwarno (95,8%) and 4,2% of respondents said they were less satisfied with the hospital. RSUD dr. Gondo Suwarno is considered to be carrying out the JKN Service Promise by providing easy, fast and wqual service.

**Conclusion:** Most respondents were satisfied with the accessibility aspect (easy access to location and information). And some still feel dissatisfied with the service aspect (waiting time and accuracy of the polyclinic doctor's schedule).

**Keywords:** Membership Status, Patient Satisfaction, Hospital