

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
STIKES PAYUNG NEGERI PEKANBARU**

Skripsi, Agustus 2022

Floryna Pratiwi

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas
Bangkinang Kota Tahun 2022

Xiii+ 76 Halaman + 12 Tabel + 4 Lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Bangkinang Kota. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Desain penelitian ini menggunakan desain analisis korelasional dengan menggunakan pendekatan studi cross sectional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk analisis univariat dan bivariat ada hubungan kualitas pelayanan dari segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Bangkinang Kota Tahun 2022 dengan menggunakan uji Chi Square diperoleh nilai Pvalue ($0,000 < \alpha 0,05$). Penelitian ini merekomendasikan kepada Puskesmas Bangkinang Kota lebih memperhatikan kualitas pelayanannya dari segi bukti fisik, kehandalan, cepat tanggap, jaminan, maupun empati agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Faktor- Faktor, Hubungan Kepuasan Pasien BPJS, Puskesmas
Bangkinag Kota

Daftar Pustaka : 41 referensi (2006-2017)

PUBLIC HEALTH SCIENCE STUDY PROGRAM
STIKES PAYUNG NEGERI PEKANBARU

Thesis, August 2022

Floryna Pratiwi

Factor-Factor Relating to BPJS Patient Satisfaction at Bangkinang City Health Center in 2022

Xiii + 76 Pages + 12 Tables + 4 Attachments

ABSTRACT

Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services that he gets after the patient compares it with what he expects. In addition, patient satisfaction can be assessed from the level of satisfaction of patient services from the perception of the patient / closest family. The purpose of this study was to determine factors -Factors related to BPJS patient satisfaction at the Bangkinang City Health Center. This type of research is quantitative research. The design of this study used a correlational analysis design using a cross sectional study approach. The results showed that for univariate and bivariate analysis there was a relationship between service quality in terms of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with the level of satisfaction of BPJS patients at the Bangkinang City Health Center in 2022 by using the Chi Square test, the P value ($0.000 < \alpha$) was obtained. 0.05). This study recommends that the Bangkinang City Health Center pay more attention to the quality of its services in terms of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy so that patients feel satisfied with the services provided.

Keywords : Factors, BPJS Patient Satisfaction Relationship, Puskesmas
Bangkinag City

Bibliography : 41 references (2006-2017)