

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN, FAKULTAS KEPERAWATAN
INSTITUT KESEHATAN PAYUNG NEGERI PEKANBARU**

SKRIPSI, 03 JUNI 2024

LIZA AULIA SARI

**Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap
Pelayanan Kesehatan di Klinik dr. Misbah-RMC Pekanbaru**

vi + 73 halaman + 18 tabel + 1 skema + 9 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien BPJS. Kepuasan pasien BPJS adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan pasien adalah prosedur pelayanan pendaftaran, prosedur pelayanan tenaga kesehatan, prosedur pelayanan apotek, fasilitas dan kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS di klinik dr. Misbah-RMC Pekanbaru. Penelitian ini berjenis *kuantitatif* dengan desain *deskriptif* dan menggunakan studi pendekatan *cross sectional*. Tempat penelitian dilakukan di Klinik dr. Misbah-RMC pada bulan Februari 2024. Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang menggunakan teknik *purposive sampling* dan instrumen penelitian kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji *chi square* untuk menganalisis hubungan variabel. Hasil analisis univariat didapat lebih dari separuh prosedur pelayanan pendaftaran 69 (69%) baik, prosedur pelayanan tenaga kesehatan 72 (72%) baik, prosedur pelayanan apotek 86 (86%) baik, fasilitas 88 (88%) baik dan kepuasan pasien 82 (82%) puas. Hasil analisis bivariat didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara prosedur pelayanan pendaftaran *p value* (0,000) , prosedur pelayanan tenaga kesehatan *p value* (0,010), prosedur pelayanan apotek *p value* (0,003) dan fasilitas *p value* (0,000) terhadap kepuasan pasien BPJS. Penelitian ini memberikan saran kepada klinik dr. Misbah-RMC agar memperhatikan dan meningkatkan kembali dalam pelayanan kesehatan untuk memenuhi kepuasan pasien yang berkunjung.

**Kata kunci : Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Prosedur Pelayanan
Daftar bacaan : 69 (2014-2023)**

**NURSING PROGRAM, FACULTY OF NURSING
INSTITUT OF HEALTH SCIENCES PAYUNG NEGERI PEKANBARU**

RESEARCH, 03 JUNE 2024

LIZA AULIA SARI

***Factors Related to BPJS Patient Satisfaction with Health Services at dr.
Misbah-RMC Clinic Pekanbaru***

vi + 73 pages + 18 table + 1 schema + 9 appendices

ABSTRACT

Quality health services are an important factor in achieving BPJS patient satisfaction. BPJS patient satisfaction is a level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services obtained after patients compare with what they expect. Factors related to patient health services are registration service procedures, health worker service procedures, pharmacy service procedures, facilities and patient satisfaction. The purpose of the study was to determine the factors related to BPJS patient satisfaction at dr. Misbah-RMC Pekanbaru clinic. This research is quantitative type with descriptive design and uses cross sectional approach study. The place of research was conducted at Klinik dr. Misbah-RMC in February 2024. The research sample was 100 respondents who used purposive sampling techniques and questionnaire research instruments. The data analysis used is the chi square test to analyze the relationship of variables. The results of the univariate analysis obtained more than half of the registration service procedures 69 (69%) good, health worker service procedures 72 (72%) good, pharmacy service procedures 86 (86%) good, facilities 88 (88%) good and patient satisfaction 82 (82%) satisfied. The results of the bivariate analysis found that there was a significant relationship between p value registration service procedures (0.000), p value health worker service procedures (0.010), p value pharmacy service procedures (0.003) and p value facilities (0.000) on BPJS patient satisfaction. This study provides advice to the clinic dr. Misbah-RMC to pay attention and improve again in health services to meet the satisfaction of visiting patients.

Keywords : Health Services, Patient Satisfaction, Service Procedures
Reading list : 69 (2014-2023)