

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT

STIKES PAYUNG NEGERI PEKANBARU

SKRIPSI, Juni 2016

ANA TRIANA

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

vii + 72 halaman, 10 tabel, 2 skema, 9 lampiran

---

### INTISARI

Mutu adalah kecocokan pengguna produk (*fitness for use*), untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 10 pasien BPJS, 6 orang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan 4 orang puas terhadap obat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Ujungbatu kota Ujungbatu pada bulan Februari s/d Mei 2016. Jumlah responden 98 orang. Desain penelitian adalah *cross sectional* dengan menggunakan instrumen kuesioner dengan menggunakan uji *chi square* untuk menganalisa hubungan setiap variabel. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien peserta BPJS ( $p \text{ value } 0.00 < 0.05$ ), ada hubungan yang signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien peserta BPJS ( $p \text{ value } 0.00 < 0.05$ ), ada hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan kepuasan pasien peserta BPJS ( $p \text{ value } 0.00 < 0.05$ ), ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan kepuasan pasien peserta BPJS ( $p \text{ value } 0.00 < 0.05$ ), ada hubungan yang signifikan antara *Tangible* dengan kepuasan pasien peserta BPJS, ( $p \text{ value } 0.00 < 0.05$ ). penelitian ini merekomendasikan agar tenaga kesehatan lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan lebih memperhatikan kebutuhan pasien demi memberikan kepuasan kepada pasien.

Kata kunci : kepuasan pasien, mutu pelayanan, BPJS

Daftar bacaan : 30 referensi (2004 – 2015)

COMMUNITY HEALTH SCIENCE PROGRAM  
STIKES PAYUNG NEGERI PEKANBARU

SKRIPSI, Juni 2016

ANA TRIANA

Relationship Quality Of Health Care Patient Satisfaction Participants BPJS in Puskesmas Ujungbatu District of Rokan Hulu 2016.

Vii + 72 pages, 10 tables, 2 schema, 9 attachments

---

**ABSTRACT**

Quality is the suitability of the product (fitness for use), to meet customer needs and satisfaction. Pursuant to result of conducted interview to 10 patient of BPJS. 6 disgruntled people with given service and 4 satisfied people to given drug as according to requirement. The purpose of this research is to determine the relationship of quality health care the patient satisfaction rate of participants BPJS. This research is a quantitative This research conducted in Puskesmas Ujungbatu star date of February, 2016 up to May, 2016. Sample obtained were as many as 98 people. Is a cross sectional study design with used an interview and questionnaire with used chy square test to analyze the relationship of each variable. The results of this study concluded that of there is a significant relationship between responsiveness with patient satisfaction level of participants BPJS (p value  $0.00 < 0.05$ ). There is a significant correlation between reliable with patient satisfaction level of participants BPJS (p value  $0.00 < 0.05$ ). There is a significant correlation between assurance with patient satisfaction level of participants BPJS (p value  $0.00 < 0.05$ ). There is a significant correlation between *empathy* with patient satisfaction level of participants BPJS (p value  $0.00 < 0.05$ ) There is a significant correlation between *Tangible* with patient satisfaction level of participants BPJS , (p value  $0.00 < 0.05$ ). This research recommend to health energy more is improving is quality of service and more is paying attention of requirement of patient for the shake of giving satisfaction to patient.

Keywords : patient satisfaction, quality of service, BPJS

List Reading: 30 references (2004-2015)