

ABSTRAK

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Wava Husada. Siska Dwi Aprillia (2023) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kualitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Dr. Moh Wildan, A. Per. Pen, M. Pd, Penguji Ngesti W. Utami, S.Kp, M.Pd
Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan, BPJS

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari suatu ukuran mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap tingkat kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap dan cara pegawai melayani pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, hal ini dikarenakan kebutuhan pasien dari waktu ke waktu terhadap mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit akan terus meningkat. Penelitian di RS Wava Husada Malang dilakukan pada tahun 2022 dengan tujuan yaitu mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik snowball sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang awalnya kecil kemudian menjadi besar. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah lima belas (15) yaitu 8 informan Utama dan 7 informan triangulasi yang merupakan pasien peserta bpjs. Wawancara mendalam dilakukan dengan melakukan analisis deskriptif. Hasil penelitian yang dilakukan memberikan pernyataan bahwa pelayanan kesehatan di Wava Husada belum berjalan dengan maksimal. Dari lima dimensi kualitas pelayanan, terdapat sebanyak empat (4) dimensi pelayanan belum maksimal dalam menunjang kepuasan pasien. Empat hal tersebut merupakan kondisi toilet yg kurang nyaman, waktu pendaftaran yg agak lama, kurangnya perhatian petugas dalam membantu keluhan, dan dokter yg datang terlambat. Saran bagi instansi terkait untuk lebih memperhatikan kebersihan, meningkatkan performance khusus komunikasi yg lebih baik, dan menjalankan jadwal yg sesuai dengan yg telah ditetapkan.