

INTISARI

Nama : Adinda Ainunnisa
NIM : 201711004
Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Administrasi BPJS di Puskesmas Cangkringan
Tanggal Ujian : 30 Januari 2020
Pembimbing : B. Eka Noviati S.Kep.,Ns.,M.M
Jumlah Pustaka : 38
Jumlah Halaman : xiv,59 halaman, tabel, lampian

Kepuasan adalah keadaan yang dirasakan seseorang dari perbandingan antara kesenangan terhadap sesuatu yang diharapkannya. Kepuasan ini akan mengacu pada pelayanan administrasi BPJS yang artinya lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, dari pelayanan BPJS ini diambil pada pelayanan administrasinya. Pasien merasakan kepuasan pada pelayanan yang akan diberikan oleh layanannya sesuai dengan prosedur yang dimiliki. Tujuan dari penelitian ini gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi BPJS di Puskesmas Cangkringan ditinjau dari aspek bukti fisik, aspek kehandalan, aspek ketaanggapan, aspek jaminan dan aspek empati. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif sederhana. Pengambilan data menggunakan *accidental sampling* dengan kriteria inklusi pasien yang mendaftar hanya menggunakan kartu BPJS, pengguna kartu yang bisa menulis dan membaca, rentang umur 19 tahun – 60 tahun, dan pasien yang bisa berkomunikasi dengan baik. Total responden dalam penelitian ini sebanyak 35 responden. Penelitian ini dilakukan selama 3 hari dari 9 Desember 2019 – 11 Desember 2019. Hasil penelitian menunjukkan dari aspek bukti fisik responden menyatakan puas dengan jumlah 27 (77,14%) yaitu terhadap ruangan pelayanan nyaman untuk layanan. Aspek kehandalan menunjukkan jumlah 31 (88,57%) puas terhadap petugas administrasi BPJS di Puskesmas Cangkringan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedr. Aspek ketanggapan menunjukkan 27 (77,14%) responden puas terhadap petugas administrasi dalam pelayanan dilayani dengan baik. Aspek jaminan menunjukkan 27 (77,14%) responden menyatakan puas terhadap petugas administrasi BPJS memiliki sifat sopan. Aspek empati menunjukkan 29 (82,85%) puas terhadap petugas administrasi BPJS memberikan pelayanan administrasi menggunakan bahasa yang baik. Keseluruhan aspek menunjukkan jumlah 31 (88,57%) mengatakan puas terhadap aspek jaminan. Kesimpulannya: pelayanan administrasi BPJS yang diberikan oleh petugas Puskesmas Cangkringan sudah memuaskan bagi pelanggan. Saran peneliti selanjutnya: mengembangkan kembali secara detail mengenai pelayanan administrasi BPJS di Puskesmas yang terkait lima aspek yang mempengaruhi tingkat kepuasan dalam pelayanan administrasi BPJS.

Kata Kunci: kepuasan pelayanan, administrasi BPJS, Puskesmas Cangkringan