

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN KESEHATAN MAHARDIKA
FAKULTAS KESEHATAN
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**

Skripsi, 28 Agustus 2025
Ade Ana Fitriyana

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUANG
KEBIDANAN RANAP 4 RUMAH SAKIT MITRA PLUMBON CIREBON
TAHUN 2025**

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilayani melalui BPJS Kesehatan. Dengan jumlah penduduk Indonesia mencapai 257,5 juta jiwa dan tingkat kepuasan peserta BPJS sekitar 75%, evaluasi kepuasan menjadi hal krusial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Kebidanan Ranap 4 Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap selama bulan April 2025 sebanyak 300 orang, dengan sampel sebanyak 75 responden yang diambil melalui teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner, dan data dianalisis secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien pengguna BPJS pada lima indikator utama sebagian besar berada pada kategori sedang, yaitu: Tangible (bukti fisik) sebesar 89,3%, Reliability (keandalan) sebesar 96,0%, Responsiveness (ketanggapan) sebesar 78,7%, Assurance (jaminan) sebesar 86,7%, dan Empathy (perhatian) sebesar 86,7%. Simpulan dari penelitian ini adalah sebagian besar pasien kepuasan pasien pada kategori sedang terhadap pelayanan yang diberikan di ruang kebidanan. Disarankan agar pihak rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek responsiveness dan tangible untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kata kunci: kepuasan pasien, BPJS, kebidanan, mutu layanan, indikator pelayanan

**MAHARDIKA INSTITUTE OF TECHNOLOGY AND HEALTH
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
NURSING STUDY PROGRAM**

*Thesis, 28 August 2025
Ade Ana Fitriyana*

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION AMONG BPJS USERS IN THE
OBSTETRIC INPATIENT ROOM 4 AT MITRA PLUMBON HOSPITAL
CIREBON IN 2025**

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services, especially for participants of the National Health Insurance (JKN) provided through BPJS Kesehatan. With Indonesia's population reaching 257.5 million and the BPJS participant satisfaction rate at approximately 75%, evaluating satisfaction is crucial. This study aims to describe the indicators of patient satisfaction among BPJS users in Obstetric Inpatient Room 4 at Mitra Plumbon Hospital Cirebon in 2025. This research employed a quantitative descriptive method with a cross-sectional approach. The population consisted of all inpatients in April 2025, totaling 300 individuals, with a sample of 75 respondents selected using purposive sampling. The research instrument was a questionnaire, and the data were analyzed univariately. The results showed that BPJS patient satisfaction across the five main indicators was mostly at a moderate level: Tangible (physical evidence) 89.3%, Reliability 96.0%, Responsiveness 78.7%, Assurance 86.7%, and Empathy 86.7%. The conclusion of this study is that most patients felt moderately satisfied with the services provided in the obstetric ward. It is recommended that the hospital improve service quality, particularly in the areas of responsiveness and tangibles, to achieve a higher level of satisfaction.

Keywords: *patient satisfaction, BPJS, obstetrics, service quality, service indicators*