

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN KESEHATAN MAHARDIKA
FAKULTAS KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT**

Skripsi, Mei 2025

¹Ayu Triyani, ²Thia Oktiany, ³Lely Nurlaili

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI RUANG RAWAT INAP RUMAH
SAKIT BHAYANGKARA TK.III INDRAMAYU**

108 halaman

ABSTRAK

Kepuasan pasien yaitu suatu keadaan dimana harapan pasien dipenuhi melalui kecepatan respon dari petugas dan pemberian mutu pelayanan yang baik. Dapat disimpulkan bahwa untuk dapat memberikan rasa kepuasan kepada pasien perlu usaha yang ekstra dalam mewujudkannya. Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan kesehatan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu. Penelitian ini menggunakan metode *Cross Sectional Study*. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel ini menggunakan *accidental sampling* yang total berjumlah 160 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien diruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan mutu kurang baik dan kurang puas sebesar 50.6% dengan jumlah 61 responden. Pasien dengan mutu pelayanan yang baik dan puas sebesar 30.6% dengan jumlah 41 responden. Hasil uji statistik *Chi-Square* menunjukkan hasil p-value 0,001. Hal ini membuktikan bahwa ada hubungan antara Mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu. Diharapkan agar pihak Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu dapat meningkatkan lagi mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien peserta BPJS juga dapat meningkat, agar dapat memaksimalkan kepercayaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap BPJS

Daftar Pustaka :

**MAHARDIKA INSTITUTE OF TECHNOLOGY AND HEALTH
HELATH FACULTY
STUDY PROGRAM OF PUBLIC HEALTH**
Mini thesis, May 2025

Ayu Triyani, Thia Oktiany, Lely Nurlaili

***RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AND
THE LEVEL OF SATISFACTION OF BPJS PARTICIPANT PATIENTS IN
THE BHAYANGKARA TK.III INDRAMAYU HOSPITAL INPATIENT ROOM***

108 pages

ABSTRACT

Patient satisfaction is a condition where patient expectations are met through the speed of response from staff and the provision of good quality service. It can be concluded that to be able to provide a sense of satisfaction to patients, extra effort is needed to make it happen. Quality of health services is a form of patient assessment of the level of health services received and the expected level of service. The aim of this research is to determine the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction of BPJS participants in the inpatient ward of Bhayangkara TK.III Indramayu Hospital. This research uses the Cross Sectional Study method. By using this sampling technique, accidental sampling was used, totaling 160 respondents. The research instrument used a questionnaire on the Quality of Health Services and Patient Satisfaction in the Inpatient Room at Bhayangkara TK.III Indramayu Hospital. The research results showed that service quality was poor and 50.6% were less satisfied with 61 respondents. Patients with good service quality and satisfaction were 30.6% with 41 respondents. The statistical test results show a p-value of 0.0001. This proves that there is a relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction in the inpatient room at Bhayangkara TK.III Indramayu Hospital. It is hoped that the Bhayangkara TK.III Indramayu Hospital can further improve the quality of service so that patient satisfaction of BPJS participants can also increase, in order to maximize patient confidence in utilizing health services.

Keywords: Quality of Health Services, Patient Satisfaction, BPJS Inpatient Care

Bibliography :