

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN
BPJS KESEHATAN DI KELAS III RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH GAMPING YOGYAKARTA
AGUSTUS 2016**

Cep Kurniawan¹, Rahayu Iskandar², Sujono Riyadi³

INTISARI

Latar Belakang: Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang kompleks, dituntut untuk memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat. Pelayanan rumah sakit secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat, berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan keperawatan.

Tujuan Penelitian: Mengetahui kepuasan pasien akan pelayanan BPJS kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif non analitik* dengan desain *cross sectional*. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 45 pasien dengan teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan *univariat* dengan menggunakan tabel distribusi yang disusun berdasarkan dari kuisioner.

Hasil Penelitian: Pasien terbanyak adalah perempuan 23 (51,1%) dibandingkan laki-laki. Pasien terbanyak telah menempuh pendidikan hingga SMP 19 (42,2%). Sebagian besar pekerjaan 29 (64,4%) pasien adalah selain pegawai swasta, wiraswasta, maupun mahasiswa. Iuran BPJS terbanyak adalah oleh pemerintah/gratis 15 (33,3%).

Kesimpulan: Mayoritas 23 (51,1%) pasien merasa puas akan pelayanan BPJS Kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Sedangkan sebanyak 22 (48,9%) pasien merasa tidak puas.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan BPJS, Rumah Sakit

¹Mahasiswa S1 Keperawatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
², ³Dosen S1 Keperawatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION IN RECEIVING
SERVICE IN CLASS III BPJS HEALTH PKU MUHAMMADIYAH
HOSPITAL GAMPING YOGYAKARTA
AUGUST 2016**

Cep Kurniawan¹, Rahayu Iskandar², Sujono Riyadi³

ABSTRACT

Background: Hospital as one of the complex health care facilities, are required to provide services and the right health information. Hospital services broadly provide services to the community, such as health services include medical services, medical support services, medical rehabilitation, and nursing services.

Research purposes: Knowing the patient satisfaction BPJS health care services in class III PKU Muhammadiyah Hospital in Gamping Yogyakarta.

Methods: This study is a descriptive non analytic with cross sectional design. The samples obtained were 45 patients with the sampling technique used was purposive sampling technique. Data analysis using univariate distribution table frequency.

Results: Most patients are women 23 (51.1%) than men. Most patients have been educated up to junior 19 (42.2%). Most of the work 29 (64.4%) patients were in addition to private employees, self-employed, as well as students. BPJS dues by the government majority is free / 15 (33.3%).

Conclusions: The majority of the 23 (51.1%) of patients were satisfied with the services in class III BPJS PKU Muhammadiyah Hospital Unit II in Gamping Yogyakarta. While as many as 22 (48.9%) patients were dissatisfied.

Keywords: Patient Satisfaction, Service BPJS, Hospitals

¹Student of Nursing Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

^{2,3} Lecturer of Nursing Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta