

**PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DAN UMUM
TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT INAP PADA
RUMAH SAKIT ISLAM SITI RAHMAH
PADANG TAHUN 2024**



SKRIPSI



Oleh :

**YULITA FITRIA SARI
NPM : 2010070160002**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2024**

FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAIURRAHMAN
Skripsi, Juli 2024

Yulita Fitria Sari

Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Dan Umum Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2024

Vi + 94 halaman, 31 tabel, 3 gambar, 8 lampiran

ABSTRAK

Rumah sakit wajib memberikan pelayanan yang memuaskan kepada semua pasien, baik pasien umum maupun peserta BPJS, yang memiliki hak yang sama. Indeks kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah pada tahun 2023 adalah 82,07% sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap seharusnya mencapai indikator 90%.

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kepuasan pasien rawat inap peserta Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) dengan pasien umum di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang pada tahun 2024. Menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, melibatkan 84 responden (42 pasien BPJS dan 42 pasien umum) yang dipilih secara *proportional stratified random sampling*. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 25 dan menggunakan uji statistik Mann-Whitney.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 52,38% pasien BPJS merasa sangat puas, sedangkan 95,24% pasien umum merasa sangat puas. Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Mann-Whitney* menunjukkan adanya perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum, dengan nilai *Asymp.Sig* sebesar $(0,010 < 0,05)$.

Disarankan agar pihak rumah sakit melaksanakan pelatihan berkala untuk petugas kesehatan, menyederhanakan prosedur administrasi pasien BPJS dengan mengimplementasikan sistem digital. Selain itu, rumah sakit juga disarankan untuk menyederhanakan komunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, membuat kebijakan terkait batasan pengunjung bezuk, dan memberikan panduan tertulis tentang hak dan kewajiban pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Rawat Inap, Rumah Sakit

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Proposal : Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial (BPJS) Dan Umum Terhadap Mutu Pelayanan
Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah
Padang Tahun 2024

Nama : Yulita Fitria Sari

NPM : 2010070160002

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan telah diseminarkan di hadapan
Tim Penguji Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Baiturrahmah Padang.

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Sevilla Ukhtil Huvaaid, SKM, M.Kes

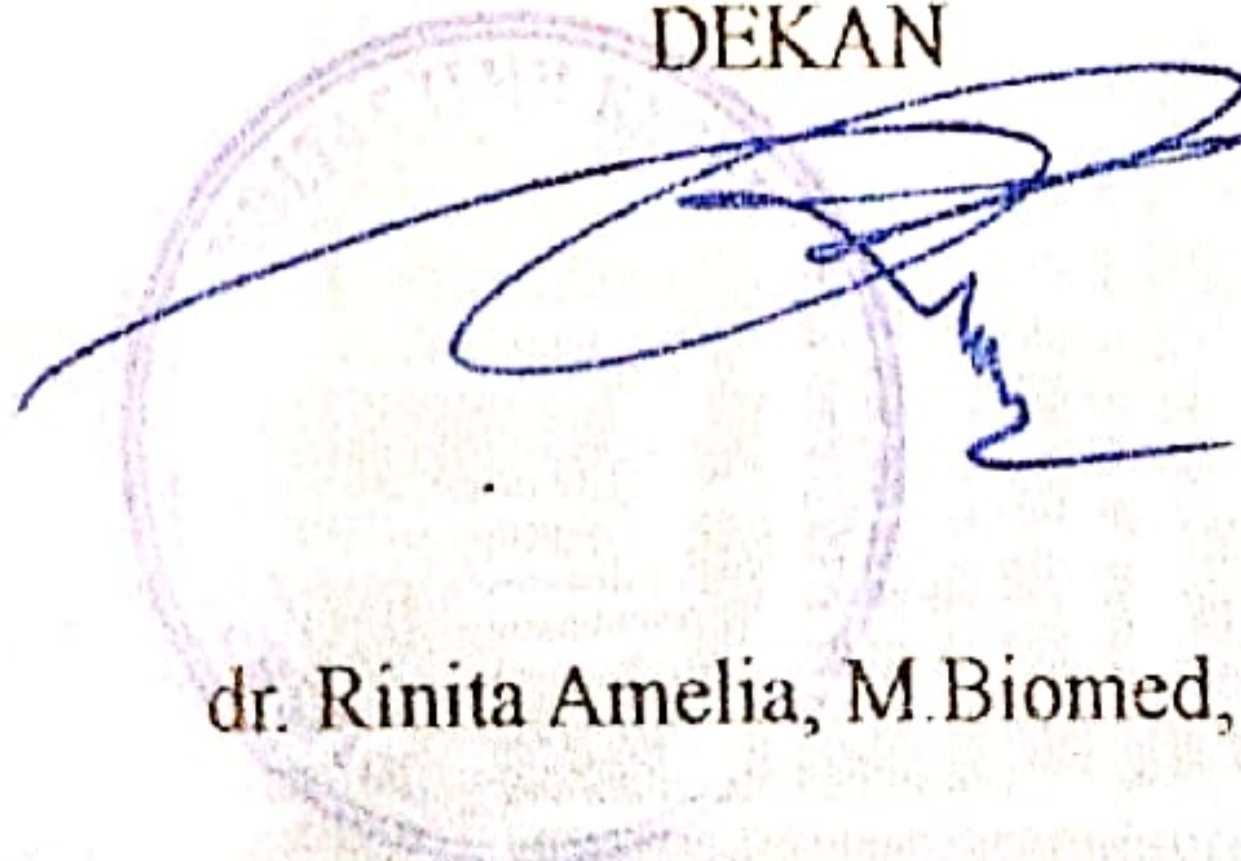
Pembimbing II



Drg. Intan Kamala Aisyiah, MARS

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
DEKAN

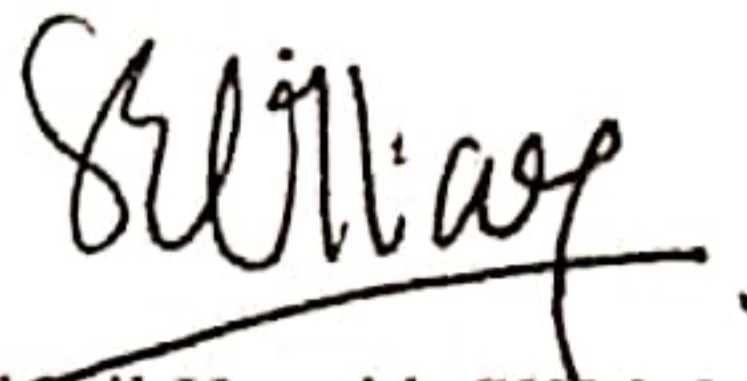


dr. Rinita Amelia, M.Biomed, P.hD

TIM PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH

Padang, Juli 2024

Ketua



Dr. Sevilla Ukhtil Huvaid, SKM, M.Kes

Penguji I



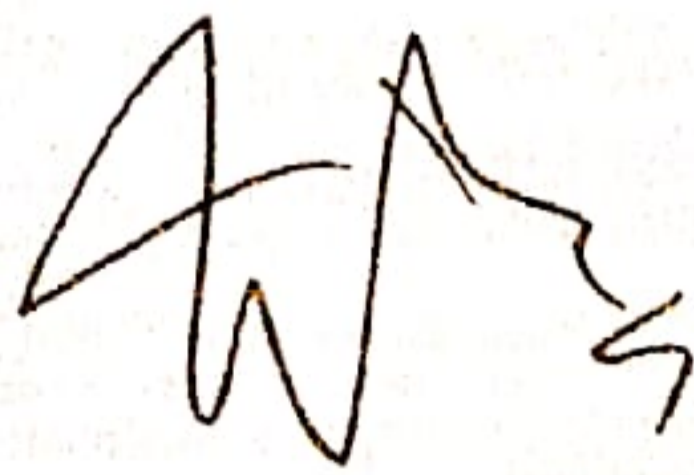
Nurmaines Adhyka, SKM, MARS

Penguji II



Tosi Rahmaddian, SKM, MARS

Penguji III



drg. Intan Kamala Aisyiah, MARS