

## **ABSTRACT**

### **RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY WITH BPJS PATIENTS SATISFACTION IN INTERNAL MEDICINE ROOM OF DR. H ABDUL MOELOEK**

By

**CHYNTIA SAPUTRI**

**Background:** The quality of hospital service is very important, because it affects the satisfaction of patients. The good quality of health services can lead to a sense of satisfaction in each patient. Low patients satisfaction will impact the declining number of patient visits that will affect the profitability of health facility.

**Objectives:** To determine the relationship of health service quality with patient satisfaction of BPJS at inpatient wards of internal medicine room in Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province.

**Methods:** The research method is quantitative with *cross sectional* approach and *consecutive sampling*. The population in this study were BPJS patients who were admitted to the inpatient ward of Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province with a sample size of 60 people. Data analysis using *chi square* test  $\alpha < 0,05$ .

**Result:** There are tangible relationship (*p-value* 0,013), reliability (*p-value* 0,027), responsiveness (*p-value* 0,002), assurance (*p-value* 0,000) and empathy (*p-value* 0,003) to patient satisfaction at Inpatient Room Internal Medicine RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province.

**Conclusion:** There is tangible relationship, reliability, responsiveness, assurance and empathy to patient satisfaction in Inpatient Room Internal Medicine Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province.

**Keywords:** BPJS, Patient Satisfaction, Quality of Service

## **ABSTRAK**

### **HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI RUANG RAWAT INAP PENYAKIT DALAM RSUD DR. H ABDUL MOELOEK**

Oleh

**CHYNTIA SAPUTRI**

**Latar Belakang:** Mutu pelayanan rumah sakit sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan.

**Tujuan Penelitian:** Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS pada ruang rawat inap penyakit dalam di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

**Metode Penelitian:** Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan *consecutive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang dirawat di ruang rawat inap penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan jumlah sampel 60 orang. Analisis data menggunakan uji *chi square* dengan  $\alpha < 0,05$ .

**Hasil Penelitian:** Ada hubungan *tangible* (*p-value* 0,013), *reliability* (*p-value* 0,027), *responsiveness* (*p-value* 0,002), *assurance* (*p-value* 0,000) dan *empathy* (*p-value* 0,003) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang bermakna antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

**Kata Kunci:** BPJS, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan