

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA BPJS DALAM MENERIMA PELAYANAN ESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA DUMAI

OLEH: FITRIANA

Permasalahan dari penelitian ini adalah adanya tanggapan masyarakat tentang kurang memuaskannya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum daerah kota dumai, dimana masih banyak pasien yang mengeluh terhadap pelayanannya. Untuk mengetahui pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai tersebut ada 11 indikator yang menjadi ukuran yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pengguna BPJS Kesehatan pada rumah sakit umum daerah kota dumai terdiri dari 100 orang, populasi dan sampel ini menggunakan key informant yaitu 1 orang kepala bagian pelayanan, dan 2 orang pasien. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan observasi, kuesioner, dan wawancara untuk melihat hasil dan pembahasan. Sehingga dapat diperoleh hasil bahwa kepuasan masyarakat pengguna BPJS dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah kota dumai berkatagorikan kurang maksimal dengan persentase 66%.

Keyword : Pelayanan Kesehatan, BPJS Kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai