

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN
BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS TAMBELAN KABUPATEN BINTAN
TAHUN 2021.**

Oleh
Rita noviyanty
Nim. 180563201085

ABSTRAK

Penelitian di Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan dilakukan pada tahun 2022 dengan tujuan yaitu mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS. Metode Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan BPJS kesehatan di kecamatan Tambelan Kabupaten Bintan. penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu mencari tahu atau menggambarkan keadaan sebenarnya dari peristiwa yang diteliti. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 14 orang yang terdiri dari kepala Puskesmas Tambelan kabupaten Bintan, staf atau pegawai di puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan serta pasien pengguna BPJS kesehatan di puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan. Wawancara mendalam dilakukan dengan melakukan analisis dengan deskriptif. Hasil penelitian yang dilakukan memberikan pernyataan bahwa pelayanan BPJS kesehatan di kecamatan Tambelan Kabupaten Bintan belum berjalan dengan maksimal. Pelayanan belum maksimal dalam menunjang kepuasan pasien BPJS kesehatan di kecamatan Tambelan Kabupaten Bintan seperti fasilitas yang belum maksimal, komunikasi petugas kesehatan yang kurang baik, kurangnya tenaga kesehatan dalam pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan, dan pelayanan yang dinilai lambat dan relatif lama dalam merespon pasien. Diharapkan kepada pihak Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien agar pasien yang berobat di Puskesmas tambelan kabupaten bintan merasa puas dengan pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak puskesmas. lebih baik lagi seperti penyampaian informasi keadaan pasien secara jelas, melakukan pelayanan secara terampil agar pasien merasa aman, meningkatkan performance khususnya komunikasi yang lebih baik, dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

Kata Kunci : Analisis kepuasan pasien, pelayanan BPJS kesehatan, Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan.

**ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION IN RECEIVING SERVICES OF
HEALTH BPJS AT TAMBELAN PUSKESMAS, BINTAN REGENCY IN 2021**

By

Rita Noviyanty

Nim. 180563201085

ABSTRACT

The research at the Tambelan Health Center, Bintan Regency was carried out in 2022 with the aim of knowing the description of BPJS patient satisfaction. This research method aims to find out and explain how patient satisfaction in getting BPJS health services in Tambelan sub-district, Bintan Regency. This study uses descriptive qualitative research methods, namely finding out or describing the actual situation of the events being studied. The number of informants in this study were 14 people consisting of the head of the Tambelan Health Center in Bintan Regency, staff or employees at the Tambelan Public Health Center, Bintan Regency and patients using BPJS health at the Tambelan Public Health Center, Bintan Regency. In-depth interviews were conducted by conducting descriptive analysis. The results of the research conducted provide a statement that BPJS health services in Tambelan sub-district, Bintan Regency have not run optimally. Services have not been maximized in supporting BPJS health patient satisfaction in Tambelan sub-district, Bintan Regency such as facilities that have not been maximized, poor communication of health workers, lack of health workers in BPJS health services at Tambelan Health Center, Bintan Regency, and services that are considered slow and relatively long in responding. It is hoped that the Tambelan Health Center in Bintan Regency will improve the quality of service to patients so that patients who seek treatment at the Tambelan Health Center in Bintan Regency are satisfied with the services provided by the Puskesmas. even better, such as delivering information on the patient's condition clearly, performing services skillfully so that patients feel safe, improving performance, especially better communication, and providing fast and responsive service.

Keywords: Analysis of patient satisfaction, BPJS health services, Tambelan Health Center, Bintan Regency.