

ABSTRAK

Yosandra Ananda Indra : **Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok Menggunakan Importance Performance Analysis**

Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Solok merupakan salah satu Rumah Sakit yang menerima pasien BPJS Kesehatan. Adanya Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok sangat membantu untuk menunjang akses kesehatan oleh masyarakat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya kritikan dan keluhan dari pasien terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui nilai tingkat kepuasan pasien, gambaran objektif kinerja Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok dan mengetahui pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang berobat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok dengan kriteria minimal 2 kali berobat dan sampel berjumlah 96 orang dengan kriteria minimal 2 kali berobat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Kemudian dilakukan penyebaran kuisioner yang terdiri dari 32 atribut pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, pasien merasa puas terhadap kinerja di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* ada beberapa kinerja yang harus di tingkatkan jumlah dokter yang melayani pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok, kecepatan dan ketepatan petugas apotek dalam melayani pasien, ketepatan dokter dalam mendiagnosa penyakit, dokter melakukan pemeriksaan sebelum membuat obat, Perhatian/kepedulian petugas pendaftaran/ administrasi dalam proses.

Kinerja yang harus di pertahankan adalah Ketanggapan perawat dalam merespon keluhan pasien, ketanggapan dokter dalam merespon dan melakukan pemeriksaan, kejelasan informasi yang diberikan petugas pendaftaran/administrasi dalam proses pendaftaran, kejelasan informasi yang diberikan perawat tentang tindakan yang akan dilakukan, kejelasan informasi yang diberikan dokter terhadap penyakit, Keramahan dan kesopanan dokter saat melayani pasien, keramahan dan kesopanan petugas apotek saat melayani pasien, perhatian/ kepedulian yang diberikan dokter selama menjalani pemeriksaan/ pengobatan, perhatian/ kepedulian yang diberikan petugas apotek saat pasien memberikan resep obat, perawat/dokter memberi kesempatan pasien untuk bertanya dan menyampaikan keluhan.

Kata Kunci : BPJS, Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok, Kepuasan Pasien, *Importance Performance Analysis*