

## ABSTRAK

**Naufalia Ikkal :** Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Bangsal Penyakit Dalam RSUP. M. Djamil Padang Menggunakan *Importance Performance Analysis*

Instalasi Rawat Inap Bangsal Penyakit Dalam RSUP. M. Djamil Padang merupakan salah satu Instalasi yang menerima pasien BPJS Kesehatan. Adanya instalasi rawat inap sangat membantu untuk menunjang akses kesehatan oleh masyarakat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya kritikan dan keluhan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Inap Bangsal Penyakit Dalam RSUP. M. Djamil Padang. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui nilai tingkat kepuasan pasien, gambaran objektif kinerja Instalasi Rawat Inap Bangsal Penyakit Dalam RSUP. M. Djamil Padang dan mengetahui pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Bangsal Penyakit Dalam RSUP. M. Djamil Padang dan sampel berjumlah 96 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Kemudian dilakukan penyebaran kuisioner yang terdiri dari 29 item pertanyaan. Data yang diperoleh diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* ada beberapa kinerja yang harus ditingkatkan yaitu kelengkapan peralatan laboratorium, kelengkapan fasilitas ruang perawatan pasien, kebersihan dan kerapian ruang perawatan, kondisi tempat parkir yang memadai, dan kebersihan toilet atau WC.

Kinerja yang harus dipertahankan yaitu keamanan lingkungan rumah sakit, ketepatan dokter dalam mendiagnosa penyakit, keterampilan perawat dalam melayani (menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain), keramahan dokter dan perawat ketika mengunjungi pasien, kepedulian dokter dan perawat saat mendengar keluhan pasien, kelengkapan peralatan medis, dan ketersediaan obat-obatan di rumah sakit.

**Kata Kunci :** BPJS, Instalasi Rawat Inap Bangsal Penyakit Dalam RSUP. M. Djamil Padang, Kepuasan, *Importance Performance Analysis*.