

ABSTRAK

Sebagian besar masyarakat peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang datang berobat ke Poli Spesialis Syaraf RSI Jemursari Surabaya mengeluh kurang puas terhadap pelayanan Kesehatan yang di terima. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran kepuasan pelanggan BPJS.

Desain penelitian adalah deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan BPJS yang berobat dipoli spesialis syaraf Rumah sakit Islam Jemursari Surabaya. Populasi sampel sebesar 75 dengan sampel 63 responden diambil dengan teknik *purposive sampling*. Variabel penelitian adalah kepuasan pelanggan BPJS. Data dikumpulkan melalui kuisioner. Data diolah secara *editing, coding, scoring, tabulating* dan *analisis* menggunakan tabel distribusi frekuensi dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan BPJS hampir setengah (38 %) responden puas, sebagian besar (52 %) cukup puas dan sebagian kecil (10%) kurang puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di poli spesialis syaraf Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Simpulan dari penelitian ini adalah responden yang berkunjung berobat di poli spesialis syaraf Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sebagian besar mempunyai tingkat kepuasan yang cukup. Diharapkan petugas kesehatan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan BPJS sebagai regulator dapat memberikan reward kepada pelaksanaan pelayanan atau tenaga kesehatan sesuai standar dan masyarakat memberikan kepercayaan kepada petugas terkait khususnya kepada petugas BPJS Kesehatan.

Kata kunci : Kepuasan, Pelanggan, BPJS Kesehatan.