

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal tidak sensitif terhadap tarif. Dalam jangka panjang loyalitas pasien meningkatkan profitabilitas rumah sakit. Pada kenyataannya 1 dari 10 pasien menyatakan tidak puas terhadap kewajaran biaya. Tujuan penelitian adalah menganalisis kepuasan pasien BPJS dari aspek kewajaran biaya pelayanan bagi pasien poli penyakit dalam Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

Jenis metode penelitian ini adalah *deskriptif* dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi sebanyak 111 pasien yang menjalani rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Sampel sebanyak 87 pasien yang diambil menggunakan teknik *Accidental sampling*. Variabel penelitian adalah kepuasan pasien BPJS dari aspek kewajaran biaya. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner. Data dianalisis dengan tabel distribusi frekuensi dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian sebagian besar atau 50 responden (57,5%) merasakan puas, sedangkan hampir setengahnya atau 37 responden (42,5%) merasakan tidak puas dengan kewajaran biaya pelayanan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

Simpulan penelitian adalah responden yang berkunjung di poli penyakit dalam Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari sebagian besar merasa puas terhadap kewajaran biaya pelayanan. Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan agar tingkat kepuasan pasien dapat bertambah.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kewajaran Biaya Pelayanan