

ABSTRAK

Sutarji. 2023. **Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap X RUMKIT Tk.II dr.Soepraoen Ksdam V/Brawijaya Kota Malang**. Skripsi. Institut Ilmu Kesehatan (IIK) Kediri. Pembimbing : (1) (2)

Bentuk pelayanan publik adalah pelayanan Kesehatan dan pelayanan administrasi di Rumah Sakit, segala sesuatu yang merupakan pelayanan merupakan bentuk daripada pelayanan publik. Pelayanan Kesehatan adalah contoh spesifik dari pelayanan publik. Kesehatan sangat penting bagi kelangsungan hidup seseorang. Salah satu kondisi yang menunjukkan masalah kualitas pelayanan di Rumah Sakit adalah adanya keluhan dari pihak pemakai pelayanan Kesehatan yang menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan Dokter, Perawat, administrasi serta kelembanan pelayanan, persediaan obat, prasarana yang kurang memadai dan peralatan medis.

Kinerja layanan Kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan Kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan Kesehatan tersebut. Penelitian kuantitatif dengan tehnik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengujian bivariat dilakukan dengan uji Spearman Rank dengan nilai $p\text{ value} < 0,05$. Setelah dilakukan uji Spearman Rank didapatkan nilai P_{value} (Sig. 2 tailed) sebesar 0,000, karena $P_{\text{value}} > \alpha$ ($\alpha = 0,05$), yang artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dengan Kualitas Pelayanan Administrasi dan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap X RUMKIT Tk.II dr.Soepraoen Ksdam V/Brawijaya Kota Malang. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan administrasi, diharapkan kepuasan pasien BPJS dapat terpenuhi. Pasien akan selalu mencari pelayanan Kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan Kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, pelayanan administrasi