

## ABSTRAK

Cindy Reffica Virgint  
NIM C2013030  
Program Studi Keperawatan

Dosen Pembimbing  
1. Riyani Wulandari, S.Kep.Ns, M.Kep  
2. Wahyu Purwaningsih, M.Sc  
Sarjana

### **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DAN NON BPJS TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD SURAKARTA**

#### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Banyaknya manfaat yang diberikan oleh BPJS, namun tidak sedikit peserta BPJS yang masih mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Kurangnya pelayanan mulai dari ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, kemudahan dalam mendapat pelayanan, dan kenyamanan dalam pelayanan masih menjadi keluhan yang dialami masyarakat. **Metode:** Menggunakan metode deskriptif kuantitatif, Teknik analisis data menggunakan Univariat. **Hasil Penelitian:** Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan rata-rata responden BPJS maupun Non BPJS menyatakan puas baik dari aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, maupun *Empathy*. **Kesimpulan:** Mayoritas responden BPJS maupun Non BPJS mengatakan puas terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta.

**Kata Kunci:** *Kepuasan, BPJS, Non BPJS*