

ABSTRAK

Puskesmas kasihan II merupakan salah satu puskesmas di Kabupaten Bantul yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Adanya peraturan baru dari BPJS Kesehatan yang mengharuskan sistem rujukan berjenjang, sistem rujukan pelayanan kesehatan dilaksanakan berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis yaitu dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama, kemudian pelayanan kesehatan tingkat kedua dan selanjutnya. Namun, adanya peraturan baru tersebut mengakibatkan peningkatan jumlah kunjungan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II. Sehingga, jam operasional yang tidak 24 jam ini dikeluhkan salah satu pasien. Selain itu, ruang tunggu yang terbatas karena meningkatnya jumlah kunjungan pasien.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif, untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung. Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel *sampling insidental* sebanyak 99 responden yang kemudian diberi nilai dengan *Skala Likert*.

Penelitian ini mengacu pada Keputusan Menteri PAN RB No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 indikator/unsur. Adapun hasil dari setiap indikator sebagai berikut: Persyaratan 3.94; Sistem, mekanisme dan prosedur 3.85; Waktu Penyelesaian 3.77; Biaya/Tarif 3.9; Produk spesifikasi jenis pelayanan 3.92; Kompetensi Pelaksana 3.99; Perilaku Pelaksana 4.09; Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan 3.68; dan Saran dan Prasarana 3.83

Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II tahun 2018 dengan memperoleh nilai 96.25 termasuk dalam kategori mutu pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan, Pasien BPJS Kesehatan, Puskesmas Kasihan II.