



# KEMENTERIAN KESEHATAN RI

## DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

### RUMAH SAKIT JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG

Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56102 Tromol Pos 5

Telepon (0293) 363601, Fax (0293) 365183

Website : [www.rsjsorojo.co.id](http://www.rsjsorojo.co.id) Email : [admin@rsjsorojo.co.id](mailto:admin@rsjsorojo.co.id)



## Survei Kepuasan *Stakeholder* (BPJS) Tahun 2016

### A. Latar belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi 2, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerja, BPJS bertanggung-jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan pemberi kerja.

Pelanggan harus mengenali karakteristik dari mutu produk atas jasa agar pelanggan mampu merasakan atau menilai bahwa produk atau jasa yang diberikan sesuai apa yang mereka beli dengan yang mereka terima. Penilaian dapat didefinisikan sebagai hubungan antara apa yang mereka ingin tukarkan dengan apa yang mereka terima walaupun hal ini seringkali dinyatakan sebagai kesenjangan antara harga dan kualitas. (Tenner dan De Toro, 1993 dikutip anam, 2011)

Salah satu cara untuk mengukur mutu jasa pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Banyak harapan yang dikemukakan tentang kepuasan pelayanan kesehatan. Untuk itu RSJS memerlukan perencanaan yang lebih baik dalam mencapai mutu pelayanan sesuai apa yang diharapkan pelanggan. RSJS perlu melakukan analisis kepuasan pelanggan sebagai dasar penyusunan strategi-strategi pengembangan mutu pelayanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

### B. Tujuan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan eksternal di RSJS

### C. Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode survey yaitu mengamati fenomena dari subyek penelitian dari bagian populasi yang lebih besar dimana dalam

penelitian survey tidak membutuhkan hipotesis penelitian, namun dengan pertanyaan penelitian. Fenomena-fenomena akan diuraikan apa adanya tanpa manipulasi. (Sukmadinata, 2006:272)

#### D. Hasil

Hasil perhitungan tingkat kepuasan stakeholder (BPJS) terhadap kerjasama di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang adalah 91.7%. Hasil kepuasan ini berada di atas target kepuasan stakeholder yaitu 86% yang di targetkan dalam Rencana Strategi Bisnis di tahun 2016

**Kata kunci** : Kepuasan, Pelanggan, Kecepatan

