

RINGKASAN

Universitas Muslim Indonesia
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Prodi Kesehatan Masyarakat
Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan
Skripsi, 27 April 2024

Ika Silvia Dwiyani

141 2016 0127

“ Kepuasan Pasien BPJS Antara RSUD Labuang Baji dan RS Ibnu Sina di Rawat Inap Kelas III Kota Makassar ”

XIII + 85 Halaman + 10 Tabel + 9 Lampiran

Kepuasan pasien mengacu pada tingkat emosi yang dialami pasien setelah dia membandingkan layanan yang diberikan dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan medis. Berdasarkan data kunjungan pasien yang diperoleh dari kedua Rumah Sakit tersebut menunjukkan nilai indeks efisiensi pemanfaatan tempat tidur di kedua rumah sakit belum mencapai target dengan adanya penurunan penerimaan pasien di kedua Rumah Sakit tersebut menimbulkan pertanyaan Apakah kualitas layanan di yang diberikan tidak memenuhi harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien BPJS di RSUD labuang Baji dan RS Ibnu Sina.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional untuk membedakan kepuasan pasien BPJS berdasarkan dimensi Dabholkar. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS pada kedua rumah sakit dengan jumlah sebanyak 5455 pasien di RSUD labuang Baji dan 9844 pasien di RS Ibnu Sina. Teknik pengambilan sampel yaitu teknik non random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 48 pasien di RSUD Labuang Baji dan 49 pasien di RS Ibnu Sina. Analisis data yang digunakan adalah uji non parametrik Mann-Whitney.

Dari hasil penelitian diperoleh tidak ada perbedaan kepuasan pasien ditandai dengan nilai $p > 0,005$ yaitu pada dimensi fisik dengan nilai p 0,903, dimensi reliabilitas dengan nilai p 0,827, dimensi interaksi personal dengan nilai p 0,457, dimensi pemecahan masalah dengan nilai p 0,083, dan dimensi kebijakan nilai p 0,903.

Kesimpulannya, tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien antara RSUD Labuang Baji dengan RS Ibnu Sina dari dimensi fisik, dimensi reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan. Diharapkan pihak rumah sakit untuk melakukan evaluasi kepuasan pasien untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka : 27 (2009 - 2020)

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kebijakan, Pemecahan Masalah, Fisik, Interaksi Personal dan Reliabilitas