

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Tingkat Kepuasan Peserta Kartu Jakarta Sehat (KJS) Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan Jakarta Barat Tahun 2013

Drill Selfes

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=65505&lokasi=lokal>

Abstrak

Lonjakan kunjungan pasien terjadi hingga 70% di setiap Rumah Sakit dan Puskesmas di DKI Jakarta empat bulan setelah program KJS berjalan pada November 2012 lalu. Seiring melonjaknya jumlah pasien belum diketahui pasti bagaimana tanggapan peserta KJS terhadap kesesuaian tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta Kartu Jakarta Sehat (KJS) terhadap kualitas pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan Jakarta Barat tahun 2013.

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian cros sectional. Sampel penelitian sebanyak 86 pasien lama yang berkunjung ke unit rawat jalan dan merupakan peserta KJS atau memiliki KTP DKI. Uji yang digunakan adalah univariat untuk mengetahui gambaran distribusi frekuensi karakteristik dan gambaran tingkat kepuasan serta uji bivariat untuk melihat kemaknaan hubungan antara karakteristik dengan tingkat kepuasan.

Hasil analisis bivariat dengan uji chi square dalam penelitian ini didapatkan bahwa tidak ada hubungan bermakna antara seluruh variable karakteristik dengan tingkat kepuasan pelayanan loket dan pelayanan poli. Namun, pada pelayanan apotek terdapat hubungan bermakna antara umur dengan tingkat kepuasan pelayanan apotek dengan Pvalue = 0,047. Sedangkan terdapat hubungan yang bermakna antara sarana transportasi dengan kepuasan total peserta KJS dengan Pvalue= 0,049.

Mengingat pentingnya penilaian tingkat kepuasan peserta KJS terhadap kualitas pelayanan rawat jalan, Puskesmas Kecamatan Grogol Petamburan Jakarta Barat sebaiknya memberikan reward berupa penambahan kredit point kepada pegawai yang datang tepat waktu sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat, memberikan pelayanan tanpa membedakan kelompok umur muda maupun kelompok umur tua, menambah ketersediaan pengadaan obat-obatan dan meningkatkan bentuk kemasan obat agar lebih steril serta mudah dalam penyimpanannya.