

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Antara Pasien Umum Dengan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Parungpanjang Bogor Tahun 2015

Tiya Anggraini

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=70339&lokasi=lokal>

Abstrak

Institusi pelayanan yang bermutu akan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, salah satu bentuk pengukuran mutu adalah kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui perbandingan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan antara pasien umum dengan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Parungpanjang Bogor.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional. Penelitian dilakukan di Puskesmas Parungpanjang Bogor pada bulan Mei Tahun 2015. Sampel dalam penelitian yaitu pasien umum dan pasien peserta BPJS kesehatan, dengan total sampel 175 responden. Analisa yang digunakan adalah analisa univariat, dan diagram kartesius

Hasil analisis univariat menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pada pasien umum (84,5%) lebih besar dibandingkan dengan rata-rata tingkat kepuasan pada pasien peserta BPJS kesehatan (80,2%). Sedangkan rata-rata tingkat harapan pada pasien umum (256,2) lebih kecil dibandingkan dengan rata-rata tingkat harapan pada pasien BPJS kesehatan (266,8), dan rata-rata tingkat penilaian kinerja pada pasien umum (221,7) lebih besar dibandingkan dengan rata-rata tingkat penilaian kinerja pada pasien peserta BPJS kesehatan (211,7)

Hasil analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa, posisi kuadran I atau kuadran yang menjadi prioritas perbaikan mutu pelayanan menurut pasien umum dan pasien peserta BPJS kesehatan adalah kenyamanan ruang tunggu, kenyamanan ruang pemeriksaan, kebersihan dan kerapihan Toilet/WC, kenyamanan Toilet/WC, Dokter mampu mendiagnosis penyakit dengan tepat, pasien diterima dan ditangani dengan cepat, pelayanan pengobatan pasien yang cepat, jadwal kunjungan Dokter dijalankan dengan tepat waktu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak Puskesmas Parungpanjang Bogor dan pihak lainnya dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang dapat berguna untuk memberikan kepuasan pada pasien, baik bagi pasien umum maupun pasien peserta BPJS kesehatan melalui perbaikan pelayanan terhadap aspek-aspek yang diharapkan pasien namun kinerja pelayanannya belum sesuai dengan harapan.