

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Di Unit Radiologi RSUD Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2015

Sri Wahyuni

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74065&lokasi=lokal>

Abstrak

Makin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka pelayanan radiologi sudah selayaknya memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian peneliti ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS dengan pelayanan kesehatan di Unit Radiologi RSUD Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2015.

Jenis penelitian ini adalah analitik kuantitatif metode cross sectional dengan menggunakan uji chi square. Penelitian ini dilakukan di Radiologi RSUD Tarakan Jakarta Pusat, berlangsung selama bulan Juni sampai dengan Desember 2015. Sampel yang diambil adalah 71 responden dan cara pengambilan sampel memakai Accidental sampling.

Hasil penelitian nilai kepuasan berdasarkan dimensi mutu yang mencapai nilai standar kepuasan di Radiologi sebesar (70%) ada pada dimensi assurance (77,5%), sedangkan dimensi yang belum mencapai nilai standar kepuasan Radiologi yaitu dimensi tangibles (53,5%), emphaty (64,8%), reliability (52,1%), dan responsiveness (52,1%). Jenis Kelamin yang paling banyak adalah Perempuan (62,0%), Umur Tua (>35 tahun) (50,7%), Jenjang Pendidikan Tinggi (88,7%), Pasien Bekerja (84,5%), Pendapatan <UMR (69,0%), Penggunaan Angkutan Pribadi (56,3%), Jenis Layanan Pemeriksaan Non Pengion (59,2%), dan Status BPJS non PBI (62,0%). Hasil uji bivariat menyatakan bahwa variabel yang ada hubungan dengan kepuasan pelayanan yaitu variabel jenis layanan pemeriksaan ($p=0,040$) dan status BPJS ($p=0,017$), sedangkan variabel yang tidak ada hubungan dengan kepuasan pelayanan adalah jenis kelamin ($p=0,383$), umur ($p=0,327$), pendidikan ($p=0,832$), pekerjaan ($p=0,943$), pendapatan ($p=0,647$) dan sarana transportasi ($p=0,500$).

Saran untuk Radiologi RSUD Tarakan Jakarta yaitu dapat meninjau kembali kinerja petugas Radiologi dalam hal evaluasi kepuasan pasien di Radiologi RSUD Tarakan selain itu bekerjasama dengan pihak BPJS RSUD Tarakan untuk memberikan keakuratan informasi tentang prosedur pelayanan BPJS kepada pasien BPJS di RSUD Tarakan.