

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018

Rika Purnama Sari,

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74570&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien BPJS maupun Non BPJS dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting dari mutu pelayanan serta berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhakti Asih pada bulan Juli Tahun 2018. Sampel dalam penelitian yaitu pasien BPJS dan Non BPJS dengan total sampel 120 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner harapan dan penilaian kinerja Adapun analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, analisis diagram kartesius dan analisis bivariat.

Hasil univariat menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pada pasien BPJS (94,1%) lebih besar dibandingkan dengan rata-rata tingkat kepuasan pada pasien non BPJS (93,9%). Hasil analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa posisi kuadran a atau kuadran yang menjadi prioritas perbaikan mutu pelayanan menurut pasien BPJS dan non BPJS terdapat 9 atribut. Hasil uji ststistik independent t test hanya terdapat perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dan non BPJS pada variabel harapan jaminan (Pvalue 0,026). Peneliti merekomendasikan Rumah Sakit untuk memprioritaskan dimensi fasilitas fisik sebagai faktor dominan dengan memperhatikan dimensi mutu lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.