

Perbandingan tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) umum dan Asuransi Swasta terhadap pelayanan yang diberikan di unit rawat jalan RS Tugu Ibu pada bulan Mei Tahun 2014 =  
Comparison of patient satisfaction level of Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) general and private insurance against service provided in outpatient unit at Tugu Ibu Hospital in May 2014

Evi Sihan Murdewanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20386396&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Kepuasan pasien dinilai sebagai suatu komponen yang penting untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Penilaian dipengaruhi oleh pengalaman dari pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. RS Tugu Ibu pada tahun 2014 melayani pasien JKN, umum, dan asuransi swasta. Dengan semakin banyaknya pertumbuhan rumah sakit maka daya saing akan semakin ketat dan tajam sehingga menuntut rumah sakit untuk dapat memberikan kepuasan sesuai dengan kebutuhan kepada semua pasiennya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara tingkat kepuasan pasien berdasarkan cara bayar pasien yaitu pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), umum, dan asuransi swasta terhadap pelayanan yang diberikan di unit rawat jalan rumah sakit Tugu Ibu.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, jumlah sampel sebanyak 150 orang pasien rawat jalan yang diambil secara purposive sampling. Tingkat kepuasan pasien dinilai berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Hasil penelitian menunjukkan perbandingan tingkat kepuasan pasien JKN lebih tinggi daripada pasien umum dan pasien swasta terhadap dimensi reliability (37,4%), dimensi responsiveness (36,4%), dimensi assurance (35,4%), dimensi empathy (44,33%), dan dimensi tangibles (41,1%). Sedangkan untuk karakteristik umur mempengaruhi tingkat kepuasan pasien JKN (nilai p-value=0,005) dan pada karakteristik pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien JKN (nilai p-value=0,023).

<hr><i>Patient satisfaction is considered as an important component for measuring the quality of health care. Assessment is influenced by the experience of patients during health services such as hospitals. Tugu Ibu Hospital serving JKN patients, general patients, and private insurance patients in 2014. the increasing growth of the hospital's competitiveness will be intense and sharp that require hospitals to provide satisfaction in accordance with the needs of all patients. This study aims to determine the effect of the level of patient satisfaction based on the patient's method of payment that is the Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), public, and private insurance against with the services provided in hospital outpatient units at Tugu Ibu Hospital.

This study used quantitative methods with cross sectional approach, a total sample of 150 outpatients were taken by purposive sampling. This study used quantitative methods with cross sectional approach, a total sample of 150 outpatients were taken by purposive sampling. The level of patient satisfaction assessed by 5 (five) dimensions comprising service quality dimensions which are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results show a comparison of patient satisfaction JKN higher than public patients and private patients to the reliability dimension (37.4%), responsiveness dimension (36.4%),

assurance dimension (35.4%), the dimensions of empathy (41,1 %), and the dimensions of tangibles (48.48%). And for the age characteristics affect the level of JKN patient satisfaction (p-value = 0.005) and for the job characteristics affect the level of JKN patient satisfaction (p-value = 0.023).</i>