

Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang

SURYATI – 25010115183003

(2017 - Skripsi)

BPJS adalah badan hukum yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Indikator keberhasilan BPJS adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Keluhan pasien BPJS tentang pelayanan di rumah sakit Panti Wilasa Citarum Semarang seperti lamanya waktu tunggu pelayanan obat apotek, tempat parkir kurang luas, dan keterlambatan dokter praktek. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan RJ di RS Panti Wilasa Citarum Semarang berdasar dimensi tangibles, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif analitik cross sectional. Populasi 371 pasien. Sampel 77 pasien secara accidental sampling. Analisa data menggunakan Chi Square dengan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan 57 responden (74%) puas, sedangkan sebanyak 20 responden (26%) tidak puas. Dari uji statistik Chi Square didapatkan hubungan antara umur dengan kepuasan pasien dari dimensi Empathy (p value 0,035), ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien dari dimensi Reliability p = 0,007, serta ada hubungan antara jenis poliklinik yang dituju dengan kepuasan pasien dari dimensi reliability p = 0,025. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa 74 % pasien BPJS puas dan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien tersebut adalah umur, pendidikan, dan jenis kunjungan poliklinik responden

Kata Kunci: Kepuasan Pasien BPJS, Rawat Jalan