

ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI PASIEN UMUM DAN BPJS TERHADAP TINGKAT RESPONSIVENESS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TUGUREJO SEMARANG

RIZKA NUR FITRIANA – 25010114120022

(2018 - Skripsi)

Responsiveness adalah dimensi non medis yang berhubungan dengan bagaimana cara memperlakukan seseorang dan bagaimana kondisi lingkungan orang tersebut diperlakukan yang menjadi salah satu tujuan dari Sistem Kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan persepsi antara pasien umum dan pasien BPJS terhadap tingkat *responsiveness* pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dari penelitian ini adalah 160 responden. Analisis data meliputi analisis univariat dengan penyajian tabel distribusi frekuensi dan crosstab serta analisis bivariat menggunakan uji beda *Mann-Whitney*. Hasil univariat menunjukkan bahwa tingkat *responsiveness* pada pelayanan rawat jalan ditinjau dari tujuh dimensi *responsiveness* antara pasien umum lebih responsif dibandingkan dengan pasien BPJS. Hasil *crosstab* menunjukkan responden berjenis kelamin perempuan dan berpendidikan tinggi cenderung menilai kurang responsifnya pelayanan yang diberikan. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara *responsiveness* pasien umum dan *responsiveness* pasien BPJS. Dimensi *responsiveness* yang memiliki perbedaan antara pasien umum dan pasien BPJS adalah dimensi keramahan petugas, keterlibatan pasien, kejelasan informasi dan pilihan terhadap pemberi pelayanan. Dimensi yang dinilai kurang baik adalah dimensi waktu tunggu dan dimensi yang sama-sama dinilai baik adalah dimensi kenyamanan pasien dan kerahasiaan pasien. Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo diharapkan berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan menjadi pelayanan yang lebih responsif sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pasien

Kata Kunci: *Responsiveness*, Persepsi Pasien