perbedaan tingkat kepuasan peserta jamkesmas dan pasien umum

Contributed by 05711047 - Eva Zulfa

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMKESMAS DAN PASIEN UMUM DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD CILEGON-BANTEN Latar Belakang: Salah satu indikator kualitas mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Namun, tidak semua rumah sakit dapat memenuhinya. Cerita mengenai buruknya pelayanan di rumah sakit masih sering terdengar. Terlebih lagi sikap dari pihak rumah sakit yang terkesan membeda-bedakan pelayanan yang diberikan. Untuk itu harus dibuktikan ada atau tidaknya erbedaan tingkat kepuasan antara pasien Jamkesmas dengan pasien umum dalam mendaopatkan pelayanan kesehatan. Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta Jamkesmas dengan pasien umum di Instalasi rawat jalan RSUD Cilegon-Banten berdasarkan dimensi kualitas mutu Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Accesibility.
Metode Penelitian: Jenis penelitian ini adalah analitik dengan rancangan cross sectional, dengan jumlah sampel penelitian 364 responden (182 responden pasien Jamkesmas dan 182 responden pasien umum). Teknik pengambilan sampel secara nonprobability sampling jenis consecutive sampling. Alat penelitian berbentuk kuesioner. Data yang diperoleh di analisis dengan menggunakan uji statistik metode independen ttest dua sampel, bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara
pasien Jamkesmas dan pasien umum terhadap dimensi kualitas mutu.
Hasil Penelitian: Nilai mean/rata-rata kepuasan pasien umum lebih tinggi daripada pasien Jamkesmas terhadap dimensi kualitas mutu Reliability (9,71 berbanding 8,91, nilai p=0,003), Responsiveness (22,90 berbanding 20,46, nilai p=0,000), Assurance (22,84 berbanding 21,22, nilai p=0,000), Empathy (7,73 berbanding 7,00, nilai p=0,000) dan Accesibility (14.12 berbanding 13.20, nilai p=0,002) sedangkan untuk dimensi kualitas mutu tangible antara pasien umum dan pasien Jamkesmas memiliki nilai mean/rata-rata yang hampir sama (26,69).
Kesimpulan: Terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang bermakna antara pasien Jamkesmas dan pasien umum terhadap dimensi kualitas mutu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Accesibility, dimana pasien umum memiliki tingkat kepuasan lebih baik daripada pasien Jamkesmas. Sedangkan pada dimensi kualitas mutu Tangibel tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang bermakna antara pasien Jamkesmas dan pasien umum.
Kata Kunci : Tingkat kepuasan, Pasien Jamkesmas, Pasien umum. Pembimbing Utama dr. Sunarto, M.KES Pembimbing Pendamping dr. Titik Kuntari, MPH
PR: wait... I: wait... L: wait... LD: wait... I: wait...wait... Rank: wait... Traffic: wait... Price: wait... CY: wait... I: wait... YCat: wait... I: wait... Top: wait... I: wait... L: wait... C: wait...

PR: wait... I: wait... L: wait... LD: wait... I: wait...wait... Rank: wait... Traffic: wait... Price: wait... CY: wait... I: wait... YCat: wait... I: wait... Top: wait... I: wait... L: wait... C: wait...