

ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DENGAN KUALITAS PELAYANAN POLI PENYAKIT DALAM DI RSUD KOTA DEPOK TAHUN 2017

Firdha Asri Rizar Ibrahim

Abstrak

Berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan publik wajib melakukan survey kepuasan masyarakat minimal 1 tahun sekali. Penelitian ini di lakukan untuk melihat gambaran karakteristik reponden serta hubungan antara kepuasan pasien BPJS di poliklinik penyakit dalam dengan dimensi kemampuan,sikap,penampilan,perhatian,tindakan dan tanggung jawab dari Tenaga kesehatan. Gambaran karakteristik responden di RSUD Kota Depok mayoritas jenis kelamin pasien yang ada di poliklinik penyakit dalam perempuan yaitu 54 %, dan mayoritas usia reponden yaitu 29-35. Sedangkan untuk pekerjaan yaitu pekerjaan lainnya sebesar 59%. Dipoliklinik penyakit dalam mayoritas pasien dengan kepesertaan BPJS PBI 57%. Dan untuk pendidikan terakhir responden,mayoritas pendidikannya adalah SMA 34%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 6 dimensi yang berhubungan dengan kepuasan, yaitu Kemampuan $p=0,00$, Sikap $p=0,00$, Penampilan $p=0,001$, Perhatian $p=0,000$, Tindakan $p=0,000$, Tanggung jawab $p=0,009$. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 100 pasien BPJS di poliklinik penyakit dalam yang diperoleh dengan teknik *purposive sampling* sesuai dengan kriteria inklusi yang sudah di tentukan.Saran untuk RSUD Kota agar mengadakan perbaikan dari segi pelayanan nomor antrian, fasilitas ruang tunggu seperti penambahan pendingin ruangan (Kipas angin atau AC), penambahan dokter spesialis penyakit dalam agar mencegah terjadinya antrian yang terlalu lama untuk pemeriksaan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, BPJS, Poliklinik Penyakit Dalam

ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP ON PATIENT SATISFACTION RATE OF BPJS WITH QUALITY OF SERVICE INTERNAL MEDICINE IN RSUD KOTA DEPOK IN 2017

Firdha Asri Rizar Ibrahim

Abstract

Based on the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform number 16 of 2014 on guidelines of public satisfaction survey on public administration must conduct a survey of community satisfaction at least once a year. This research is done to see the characteristic picture of respondent and the relationship between patient satisfaction of Bpjs in polyclinic of internal disease with dimension of ability, attitude, appearance, attention, action and responsibility from health manpower. Characteristic description of respondents in RSUD Depok City majority of patient's existing in polyclinic of disease in woman that is 54%, and majority of age rseponden that is 29-35. As for the work of other jobs by 59%. Polyclinic diseases in the majority of patients with BPJS PBI membership 57%. And for the last education of the respondents, the majority of education is SMA 34%. The results showed that there were 6 dimensions related to satisfaction, ie ability $p = 0,00$, attitude $p = 0,00$, Appearance $p = 0,001$, Attention $p = 0,000$, Action $p = 0,000$, Responsibility $p = 0,009$. This type of research is descriptive quantitative. The sample of this research is 100 patient of BPJS in polyclinic of internal disease which is obtained by purposive sampling technique according to inclusion criteria which have been specified. Suggestion for RSUD Kota to make improvement in terms of queue number service, waiting room facility such as addition of air conditioner (Angina fan or Ac), the addition of specialist in internal medicine to prevent the queue is too long for the examination.

Keywords: Patient Satisfaction, BPJS (National Health Insurance), Policlinic Internal Medicine