

Analisis Determinan Faktor Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Instalasi Griya Husada Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2018

Putri, Himala Azzahra

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=129933&lokasi=lokal>

Abstrak

Waktu tunggu pasien Rawat Jalan Reguler RSUP Fatmawati masih melebihi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu ≤ 60 menit. Waktu tunggu menjadi faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien pada pelayanan pasien rawat jalan. Pada bulan Desember tahun 2016, RSUP Fatmawati membuka pelayanan rawat jalan eksekutif bagi pasien BPJS di Instalasi Griya Husada. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang paling penting dan luas dalam mengukur kualitas dan hasil dari pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui determinan faktor kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan eksekutif di Instalasi Griya Husada RSUP Fatmawati. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan pengambilan data melalui penyebaran kuesioner skala likert kepada 100 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 95% pasien BPJS yang merasa puas pada pelayanan rawat jalan eksekutif di Instalasi Griya Husada RSUP Fatmawati. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah tangibles (OR=11,2 dan nilai $p=0,024$). Oleh sebab itu, rumah sakit disarankan untuk melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang ada di pelayanan rawat jalan eksekutif.

Kata kunci : Kepuasan, rawat jalan eksekutif, tangibles

Waiting times on regular outpatient at Fatmawati Central Hospital still exceeds minimum healthcare service standard (≤ 60 minute). Waiting times can be contributing factor influence outpatient dissatisfaction. In December 2016, Fatmawati Central Hospital opened executive outpatient for BPJS patients. Patient satisfaction can be one of the indicators for measurement health care service and evaluation. The purpose of this research is to know determinant factor on BPJS patient satisfaction in Griya Husada executive outpatient at Fatmawati Central Hospital 2018. This research uses cross sectional design with questionnaire based on likert scale from 100 respondent. The result shows that patient satisfaction on BPJS patient is 95%. Factor that influence patient satisfaction is tangibles (OR=11,2 and $p\text{-value}=0,024$). Therefore, it is important for Fatmawati Central Hospital to improve in facilities and infrastructure in executive outpatient.

Keywords : Executive outpatient, satisfaction, tangibles