

Hubungan Karakteristik Pasien dan Jenis Pembayaran dengan Kepuasan Pasien di Pelayanan Unit Rawat Jalan Puskesmas Serang Kota

Kartinah, Sri

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134375&lokasi=lokal>

Abstrak

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dari tingkat permintaan pasien. Karakteristik pasien yang merupakan faktor internal pasien itu sendiri terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Asumsi ketidakpuasan sering muncul pada pasien yang membayar umum atau menggunakan asuransi kesehatan mandiri. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan dan jenis pembayaran dengan kepuasan pasien dengan menggunakan data sekunder, berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Serang Kota pada akhir tahun 2019, bersifat deskriptif kuantitatif dengan desain cross sectional. Hasil Univariat menunjukkan sebagian besar responden menyatakan tidak puas (55,6%), berumur 17-45 tahun (78,1%), berjenis kelamin perempuan (63,6%), berpendidikan lanjut (62,5%), memiliki pekerjaan (58,6%), merupakan pasien lama (77,5%), menggunakan asuransi kesehatan (53,9%) dan pengguna layanan khusus (61,1%). Berdasarkan analisis multivariat diketahui bahwa faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah unit layanan.

Measuring the level of customer satisfaction is an important element of the level of patient demand. Patient characteristics which are internal factors of the patient consist of age, gender, education level and occupation. The assumption of dissatisfaction often arises in patients who pay for public use or use independent health insurance. The purpose of this study was to determine the relationship and type of payment with patient satisfaction using secondary data, based on the results of the Serang Kota Community Health Center Community Satisfaction Index survey at the end of 2019, quantitative descriptive with a cross sectional design. Univariate results showed that most respondents expressed dissatisfaction (55.6%), aged 17- 45 years (78.1%), female (63.6%), advanced education (62.5%), had a job (58 , 6%), are old patients (77.5%), use health insurance (53.9%) and special service users (61.1%). Based on multivariate analysis, it is known that the most dominant factor related to patient satisfaction is the service unit.