

Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien JKN dan Non JKN di Unit Rawat Jalan Rumkitban 05.08.05 Surabaya (RS DKT Gubeng Pojok) dengan Metode SERVQUAL

Hulma, Metha Arsilita

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=137078&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Latar Belakang: Analisis perbandingan kepuasan pasien menjadi penting untuk mengevaluasi perbedaan persepsi, preferensi, dan tingkat kepuasan terhadap layanan kesehatan yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan medis. Rumkitban 05.08.05 Surabaya merupakan rumah sakit Tipe C khusus ibu dan anak di bawah naungan PUSKESAD TNI AD yang telah menerapkan penilaian kepuasan pasien. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan non JKN di Rumkitban 05.08.05 Surabaya (RS DKT Gubeng Pojok). Metode: Data primer didapatkan melalui pengisian kuesioner SERVQUAL online maupun offline pada 188 pasien JKN dan 83 pasien non JKN dengan pendekatan kuantitatif. Evaluasi mutu layanan melalui 5 dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini dilakukan menggunakan desain penelitian non eksperimental cross sectional. Hasil: Hasil analisis deskriptif menunjukkan 35 item sudah mendapatkan nilai kesesuaian di atas 90%. Dimensi responsiveness pada pasien JKN dan non JKN memiliki nilai dibawah 90% pada 4 item yang sama. Pada dimensi ini, pasien JKN memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan pasien non JKN dengan gap rata-rata lebih tinggi pada pasien non JKN. Analisis bivariat menunjukkan secara keseluruhan tidak ada hubungan antara kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu dengan jenis jaminan kesehatan yang digunakan. Analisis diagram kartesius, menunjukkan bahwa terdapat 4 item (dimensi responsiveness) berada pada kuadran I yang menjadi prioritas perbaikan. Kesimpulan: Temuan penelitian ini dapat memberikan wawasan dalam memahami perbedaan kepuasan pasien antara penerima layanan JKN dan non-JKN di rumah sakit tersebut serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan kesehatan di masa yang akan datang.</div><hr /><div style="text-align: justify;">Introduction: Comparative analysis of patient satisfaction is important to evaluate differences in perceptions, preferences, and levels of satisfaction with health services that can be used as a basis for improving the quality of medical services. Rumkitban 05.08.05 Surabaya is a Type C hospital specializing in mothers and children under the auspices of PUSKESAD TNI AD which has implemented a patient satisfaction assessment. Objectives: This study aims to analyze the comparison of the level of satisfaction of outpatients who use National Health Insurance (JKN) and non JKN services at Rumkitban 05.08.05 Surabaya (DKT Gubeng Pojok Hospital). Methods: Primary data was obtained through filling out online and offline SERVQUAL questionnaires on 188 JKN patients and 83 non JKN patients with a quantitative approach. Evaluation of service quality through 5 dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study was conducted using a cross sectional non-experimental research design. Results: The results of descriptive analysis show that 35 items have received a suitability value above 90%. The responsiveness dimension in JKN and non JKN patients has a value below 90% on the same 4 items. In this dimension, JKN patients have higher expectations than non JKN patients with a higher average gap in non JKN patients. Bivariate analysis showed that there was no relationship between

patient satisfaction based on quality and the type of health insurance used. The Cartesian diagram analysis show that there are 4 items (responsiveness dimension) in quadrant I that are prioritized for improvement. Conclusion: The findings of this study can provide insight into understanding the differences in patient satisfaction between JKN and non-JKN service recipients at the hospital and provide recommendations for improving the quality of health services in the future.