

ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM DAN PASIEN  
JAMKESMAS TERHADAP PELAYANAN DOKTER PADA UNIT RAWAT INAP DI  
PUSKESMAS MLONGGO KABUPATEN JEPARA

NILA NAFISATUL IZZAH -- E2A009160  
(2013 - Skripsi)

Puskesmas Mlonggo merupakan salah satu Puskesmas perawatan. Puskesmas perlu untuk memperhatikan mutu pelayanan yang ada sehingga baik pasien umum dan pasien Jamkesmas dapat merasakan tingkat kepuasan yang sama dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis perbedaan tingkat kepuasan Antara pasien umum dan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan dokter di unit rawat inap Puskesmas Mlonggo. Penelitian ini merupakan penelitian survey analitik dengan desain *cross sectional*, jumlah sampel terdiri dari 96 responden (48 pasien umum, 48 pasien Jamkesmas) dari pasien rawat inap Puskesmas Mlonggo. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pada 10 indikator yang terdapat dalam IKM yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kejelasan dokter, tanggung jawab dokter, kemampuan dokter, kesopanan dan keramahan dokter, kepastian jadwal pelayanan, serta keamanan pelayanan antara pasien umum dan pasien Jamkesmas dengan menggunakan uji *mann whitney*. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat dengan menghitung nilai perbedaan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien umum dengan pasien Jamkesmas pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan, kejelasan dokter, kemampuan dokter, kejelasan jadwal pelayanan serta keamanan pelayanan.

**Kata Kunci:** Puskesmas, Kepuasan Pasien, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)