

ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN ANTARA PASIEN PESERTA PKMS
GOLD DAN PKMS SILVER PADA UNIT RAWAT INAP RSUD DR. MOEWARDI
SURAKARTA

ROSALINDA TRAJUNINGTYAS -- E2A009182
(2014 - Skripsi)

Sejak tahun 2008 pemerintah telah memperkenalkan program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat miskin dan tidak mampu terhadap pelayanan kesehatan. Selain Jamkesmas, ada juga Jaminan Kesehatan Daerah yang menjamin penduduk tidak mampu yang tidak tercakup dalam kuota program Jamkesmas. Surakarta adalah salah satu kota yang sukses dengan Jamkesda bernama Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS). PKMS memiliki dua jenis kepesertaan yaitu PKMS Gold untuk masyarakat miskin dan PKMS Silver untuk masyarakat non-miskin. PKMS adalah salah satu jenis *Managed Care Organization* di Indonesia. Mutu pelayanan merupakan salah satu masalah yang selalu menjadi pertanyaan dalam program *managed care*. Permasalahan mengenai mutu pelayanan ini berkaitan erat dengan bagaimana tingkat kepuasan pasiennya. RSUD Dr. Moewardi merupakan salah satu PPK III yang bekerjasama dengan PKMS. Penelitian dilakukan pada Unit Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi karena memiliki kunjungan rawat inap tertinggi selama tiga tahun terakhir. Berdasarkan survey pendahuluan, secara umum responden peserta PKMS Gold memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan PKMS Silver setelah dirawat inap di RSUD Dr. Moewardi. Tujuan penelitian adalah menganalisis perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta PKMS Gold dan PKMS Silver pada unit rawat inap RSUD Dr. Moewardi berdasarkan teori kepuasan Linder-Pelz. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan survey kepuasan menggunakan kuesioner. Subjek penelitian berjumlah 90 responden yaitu 22 pasien PKMS Gold dan 68 pasien PKMS Silver. Subjek penelitian diambil dengan metode *simple random sampling*. Analisis data menggunakan teknik analisis univariat dan bivariat menggunakan *Mann-Whitney U-Test*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien PKMS Gold dan PKMS Silver pada dimensi Diperlakukan Selayaknya Manusia (*Humaneness*) dan Kenyamanan Lingkungan (*Pleasantness of Surrounding*). Saran untuk RSUD Dr. Moewardi adalah melengkapi media informasi dan kritik saran, meningkatkan pelayanan khususnya pada staff rumah sakit, menambah jumlah tenaga paramedis perawatan serta memperbaiki pengelolaan fasilitas rumah sakit.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Asuransi Kesehatan, Teori Linder-Pelz, Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS)