

Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Non PBI dan Pasien Umum
Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

LIA ACHMAD – 25010111130221

(2015 - Skripsi)

Pelaksanaan program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) masih mempunyai berbagai masalah yang berdampak pada kepuasan layanan kesehatan pada pasien BPJS Kesehatan. Dari studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RSISA) maka diperoleh informasi bahwa SPM dari segi administrasi antara pasien umum dan pasien BPJS Kesehatan Non PBI memang berbeda, adanya keluhan ketidakpastian informasi kamar rawat inap, prosedur yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan terhadap pelayanan administrasi pendaftaran pasien rawat inap BPJS Kesehatan Non PBI dan pasien umum di RSISA. Jenis penelitian ini adalah gabungan metode kuantitatif dengan didukung metode kualitatif dengan pendekatan cross sectional. Total sampel dari seluruh pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum yaitu 99 sampel. Berdasarkan hasil uji Mann-Whitney diketahui ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS Kesehatan Non PBI dan pasien umum terhadap pelayanan administrasi pendaftaran pada variabel *responsiveness* (p -value:0,002) dan tidak terdapat perbedaan pada *reliability* (p -value:0,665), *assurance* (p -value:0,947), *empathy* (p -value:0,210), dan *tangible* (p -value:0,967). Berdasarkan adanya perbedaan pada variabel *responsiveness* khususnya karena waktu yang dibutuhkan oleh pasien BPJS Kesehatan Non PBI pada pelayanan administrasi pendaftaran, peneliti menyarankan adanya peningkatan koordinasi untuk bekerjasama antara rumah sakit, BPJS Kesehatan, dan fasilitas kesehatan primer dalam penerapan Surat Egibilitas Pasien (SEP) Mandiri melalui mesin SEP yang diterapkan di rumah sakit dengan menggunakan sistem bridging antara rumah sakit dan faskes primer dan menentukan faskes primer mana saja yang dapat merujuk pasiennya ke RSISA untuk dapat memotong perbedaan lamanya waktu pada pelayanan administrasi pendaftaran.

Kata Kunci: kepuasan, pasien BPJS, pasien umum, RSISA Semarang