

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP
PELAYANAN DOKTER KELUARGA DI WILAYAH KECAMATAN PATI KABUPATEN PATI

GADIS WULANDARI – 25010111120041

(2015 - Skripsi)

Kepuasan peserta terhadap pelayanan fasilitas kesehatan menjadi salah satu sasaran pokok Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Namun, selama ini belum ada survei kepuasan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan KC Pati untuk memonitoring ketercapaian sasaran tersebut. Berdasarkan data keluhan peserta dan survei pendahuluan, masih terdapat beberapa keluhan terkait pelayanan dokter keluarga seperti pelayanan yang kurang ramah, dokter tidak buka praktek pada hari ia seharusnya praktek, penarikan biaya tertentu saat pasien berobat, kondisi ruang tunggu kurang bersih, kurang nyaman dan sempit, waktu tunggu lama, kurang ada perbaikan kondisi setelah berobat, dokter kurang memperhatikan keluhan pasien, dan jam praktek dokter terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional terhadap pelayanan dokter keluarga di wilayah Kecamatan Pati, Kabupaten Pati berdasarkan aspek dimensi mutu layanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah 100 orang peserta JKN yang datang ke pelayanan dokter keluarga. Analisa data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima terhadap keseluruhan dimensi mutu pelayanan adalah 84,45%. Sementara tingkat kesesuaian untuk masing-masing dimensi antara lain dimensi *reliability* sebesar 82,38%, dimensi *responsiveness* sebesar 82,60%, dimensi *assurance* sebesar 88,68%, dimensi *emphaty* sebesar 85,68%, dan dimensi *tangible* sebesar 82,56%. Dari penelitian ini dapat disampaikan beberapa saran bagi BPJS Kesehatan diantaranya melakukan pemantauan terhadap kesesuaian pelaksanaan hari dan jam praktek dokter keluarga, melakukan pemetaan rasio jumlah peserta dengan jumlah dokter keluarga, meninjau kembali syarat dan prasyarat kerjasama dokter keluarga dengan BPJS Kesehatan. Saran bagi dokter keluarga antara lain untuk melaksanakan praktek sesuai hari dan jam yang tertera pada papan praktek, memenuhi standar waktu pelayanan yang ditetapkan BPJS Kesehatan, memberikan waktu konsultasi yang cukup bagi pasien.

Kata Kunci: kepuasan pelayanan, dokter keluarga, importance performance analysis