

ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI PASIEN PESERTA BPJS TERHADAP PENILAIAN MUTU PELAYANAN DI
PUSKESMAS KEDUNGUMUNDU KOTA SEMARANG TAHUN 2016

CLARA SYLVIA PARDEDE – 25010112120043

(2016 - Skripsi)

ABSTRAK : BPJS Kesehatan bekerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan seperti puskesmas, posyandu dan rumah sakit untuk membuka pintu pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas sebagai FKTP perlu untuk dilihat bagaimana analisis kepuasan yang dirasakan oleh peserta BPJS. Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya dibidang kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan persepsi pasien BPJS Kesehatan dengan menggunakan dimensi mutu pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan subjek penelitian diambil dengan menggunakan *purposive sampling* . Adapun yang diteliti adalah berdasarkan dimensi mutu yaitu mutu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian. Adapun yang diteliti adalah pasien BPJS PBI dan Non PBI yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kedungmundu Semarang dengan jumlah sampel 50 BPJS PBI dan 50 BPJS Non PBI. Hasil penelitian ini adalah mutu bukti fisik ($p = 0,03$), keandalan ($p=0,10$), ketanggapan ($p=0,10$), jaminan ($p=0,55$), perhatian ($p=0,8$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya perbedaan persepsi pasien BPJS PBI dan Non PBI yang dilihat dari dimensi mutu bukti fisik ($p<0,05$) sedangkan tidak adanya perbedaan persepsi yang dilihat dari dimensi mutu keandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian ($p>0,05$). Saran bagi petugas untuk selalu bersikap ramah, sabar, sopan dan hati-hati dalam melayani pasien dan selalu menjaga kebersihan lingkungan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Persepsi, BPJS, Puskesmas