

ANALISIS PERBEDAAN RESPONSIVENESS PELAYANAN RAWAT JALAN PADA PASIEN UMUM DAN PASIEN BPJS DI BALAI KESEHATAN INDERA MASYARAKAT (BKIM) PROVINSI JAWA TENGAH

HANIFAH ISKHIA DILLA – 25010113130286

(2017 - Skripsi)

Responsiveness adalah suatu aspek penting untuk segala golongan dan jenis pasien dalam meningkatkan derajat kesehatan yang menjadi salah satu tujuan dari Sistem Kesehatan Nasional. BKIM yang merupakan unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai tanggung jawab dalam peningkatan derajat kesehatan indera masyarakat harus memberikan pelayanan kesehatan yang rapi, terarah, tepat sasaran dan responsif untuk segala golongan atau jenis pasien. Dari hasil pengamatan oleh peneliti bahwa ternyata masih terdapat aspek *responsiveness* yang belum terpenuhi diantaranya keramahan petugas, kenyamanan pasien, dan kerahasiaan pasien yang ternyata dalam perlakuan aspek *responsiveness* yang diberikan terdapat perbedaan persepsi yang dirasakan antara pasien umum dan pasien BPJS. Sehingga perlu dilakukan penelitian komperhensif untuk mengetahui perbedaan *responsiveness* pasien umum dan pasien BPJS di BKIM Prov. Jateng. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel adalah 82 pasien umum dan 83 pasien BPJS yang memenuhi kriteria inklusi. Dari hasil penelitian bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara *responsiveness* pasien umum dan *responsiveness* pasien BPJS. Aspek *responsiveness* yang paling memiliki perbedaan antara pasien umum dan pasien BPJS adalah aspek keramahan petugas, aspek waktu tunggu, aspek kerahasiaan pasien, dan aspek kebebasan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan. Dan aspek yang memiliki nilai kurang dari pasien umum dan pasien BPJS adalah aspek kenyamanan pasien. BKIM Prov. Jateng diharapkan selalu meningkatkan pelayanan kesehatan menjadi pelayanan yang lebih responsif sehingga selalu dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pasien serta memperhatikan aspek keramahan, waktu tunggu, kenyamanan pasien, kerahasiaan pasien dan kebebasan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan

Kata Kunci: Sistem Kesehatan Nasional, Responsiveness, BKIM