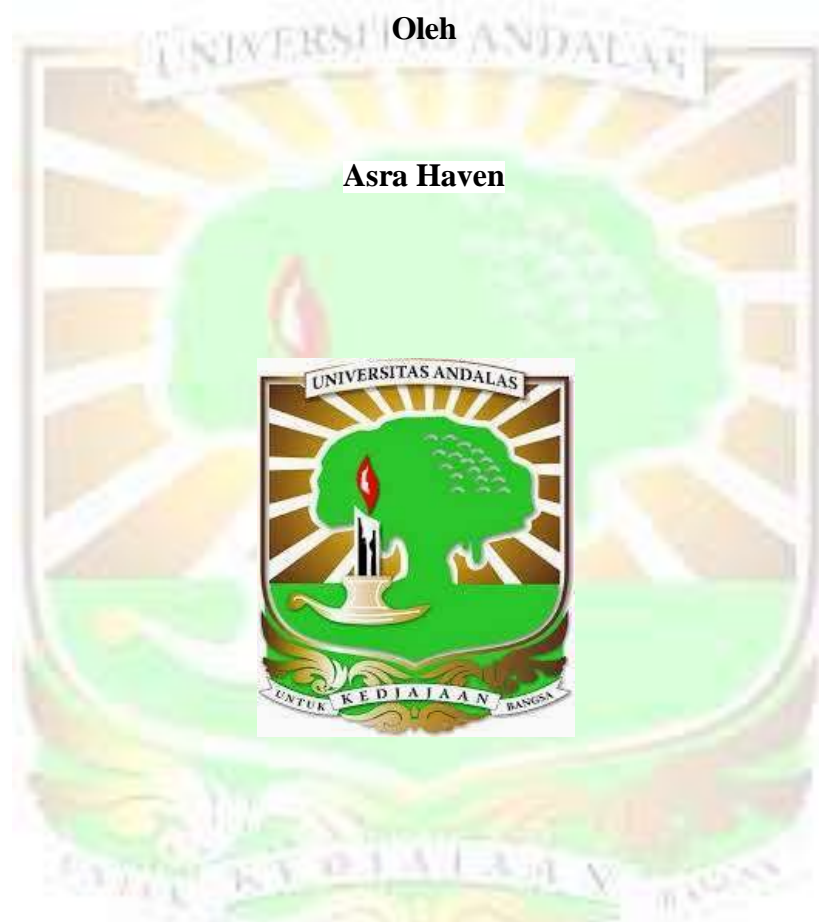


**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PADA  
PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DAN UMUM  
DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD Prof. Dr. MA. HANAFIAH SM  
BATUSANGKAR TAHUN 2017**



**Komisi Pembimbing**  
**Dr.dr.Rima Semiarty,MARS**  
**Dr.drg.Viviyanti Azwar,MARS**

**PROGRAM PASCASARJANA PRODI S2 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG, 2017**

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PADA  
PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DAN UMUM  
DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD Prof. Dr. MA. HANAFIAH SM  
BATUSANGKAR TAHUN 2017**

**Asra Haven**

**ABSTRAK**

RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar merupakan RS Tipe C yang menerima pelayanan BPJS Kesehatan dan pasien umum. Data survey kepuasan pasien tahun 2014 sebanyak 70,8% menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, 24% menyatakan puas, dan 5,2% menyatakan tidak puas. Hal ini menggambarkan pelayanan belum optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan pada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan umum di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar Tahun 2017.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan bulan Maret sampai dengan Juni tahun 2017 di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar. Populasi penelitian ini seluruh pasien BPJS dan umum rawat jalan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar dengan jumlah sampel 200 orang. Teknik pengambilan sampel adalah consecutive sampling. Data dianalisis secara univariat dengan *Importance Performance Analysis* dan bivariat dengan uji *independent sample T test*.

Hasil penelitian Kepuasan terhadap pelayanan pasien umum di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar mampu memenuhi harapan pasien sebesar 85,29% lebih tinggi jika dibandingkan pelayanan pasien BPJS sebesar 81,93%. Terdapat perbedaan yang bermakna antara kepuasan pasien terhadap pelayanan pada pasien umum dan BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar ( $p \text{ value} < 0,05$ ). Hasil informasi mendalam diketahui bahwa pada dimensi mutu pelayanan bukti fisik permasalahan yang berkaitan dengan sarana prasarana yaitu terdapat beberapa peralatan medis yang tidak berfungsi lagi yaitu tensimeter dan fasilitas ruang tunggu perlu dilengkapi seperti jumlah tempat duduk dan penyejuk ruangan. Dimensi kehandalan, keluhan yang dirasakan oleh pasien kepada tenaga medis dalam memberikan pelayanan adalah waktu tunggu dokter yang lama dari ketentuan jam pelayanan yaitu 09.00 pagi, namun pasien menunggu lebih dari 60 menit (rerata 2,5 jam). Dimensi daya tanggap pasien mengeluhkan perbedaan respon tenaga medis pada pasien umum dan BPJS.

Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat perbedaan yang bermakna antara kepuasan pasien terhadap pelayanan pada pasien umum dan BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar. Perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara terus menerus terhadap kualitas layanan melalui survey kepuasan pasien dan *quick respons* pada kotak saran dan kritik yang ditujukan kepada pasien dan pelaksanaan service recovery/ pemulihan jasa oleh bidang pelayanan.

**Daftar Pustaka** : 46 (2000-2015)  
**Kata Kunci** : Kepuasan, mutu, BPJS, umum

**THE DIFFERENCES ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION ON SERVICE IN PATIENTS OF NATIONAL HEALTH INSURANCE AND GENERAL PATIENT IN OUTPATIENT INSTALATION REGIONAL PUBLIC HOSPITAL**

**Prof. Dr. MA. HANAFIAH SM BATUSANGKAR 2017**

**Asra Haven**

**ABSTRACT**

Regional public hospital Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar is type C hospital who receive services National Health Insurance and general patients. Patient satisfaction survey data of 2014 as many as 70,8% stated quite satisfied with the services provided, 24% stated satisfied, and 5,2% said not satisfied. This illustrates the service has not been optimal. This study aims to know the differences analysis of patient satisfaction on service in patients of national health insurance and general patient in outpatient instalation regional public hospital Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar 2017.

This research is a quantitative research with cross sectional study design. This research was conducted in March until June of 2017 at Outpatient Installation of regional public hospital Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar. The population of this study were all patients of national health insurance and general patient outpatient installation with a sample of 200 people. The sampling technique is consecutive sampling. Data were analyzed univariat with Importance Performance Analysis and bivariate with independent sample T test.

Result of research satisfaction toward service of general patient in Outpatient Installation regional public hospital Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar able to fulfill patient expectation equal to 85,29% higher than BPJS patient service equal to 81,93%. There is a significant difference between patient satisfaction on service in national health insurance and general patient in Outpatient Installation regional public hospital Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar (p value <0,05). The result of in-depth information is known that on the dimension of service quality of physical evidence of problems related to the infrastructure, there are some medical devices that are not working anymore is tensimeter and waiting room facilities need to be equipped such as the number of seats and air conditioner. The dimension of reliability, complaints felt by patients to the medical personnel in providing services is the long waiting time of the doctor from the service hours of 09.00 am, but patients wait more than 60 minutes (2,5 hours average). The responsiveness dimensions of patients complain about differences in the response of medical personnel to the national health insurance and general patient.

The conclusion of this research is there is a significant difference between patient satisfaction on service in national health insurance and general patients in Outpatient Installation regional public hospital Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar. Continuous monitoring and evaluation of service quality through patient satisfaction survey and quick response on suggestion box and criticism addressed to patient and service recovery by service area.

**References** : 46 (2000-2015)

**Keyword** : Satisfaction, quality, national health insurance, general