

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JKN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN BERMUTU OLEH
DOKTER DI POLIKLINIK ORTHOPEDI
RSUP DR M DJAMIL PADANG**



Skripsi
**Diajukan ke Fakultas Kedokteran Universitas Andalas sebagai Salah Satu Syarat untuk
mendapatkan Gelar Sarjana Kedokteran**

Oleh

GABILA HEIRA MUTHIA ISMED

No. BP : 1510311109

Pembimbing I : Dr. dr. RIMA SEMIARTY, MARS

Pembimbing II : dr. RINI RUSTINI, Sp.An

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2019

**The Level of Patient Satisfaction who Participated National Health Assurance (JKN) to
The Doctor's Quality Health Service in
Orthopedic Polyclinic RSUP DR M Djamil**

Padang

By

Gabila Heira Muthia Ismed

ABSTRACT

RSUP DR M Djamil hospital as a type-A hospital is one of the last referral hospitals for the national health insurance (JKN) participants in West Sumatra province and even Sumatra island. The large number of patients who needs medication treatment and the high pain rate of patients in orthopedic polyclinic has not supported by sufficient facilities. This problem will affect to patient satisfaction. As the most fundamental aspect for medical services, a Doctor have a big role to determine patients satisfaction. The aim of this study was to analyze the level of patient satisfaction to doctor's medical services at the RSUP Dr. M Djamil Hospital in Padang.

The type of this study is a descriptive study with cross-sectional method. Sampling was done by simple random sampling technique and obtained the samples of two hundred and ten respondents. The instrument of this study used a validated Satisfaction Level questionnaire.

Based on this study, as many as 80,5% patients were dissatisfied for the doctor's healthservices in orthopedic polyclinic of RSUP DR M Djamil. According to five dimentions of quality, the level of patient satisfaction is -0,402 which means patients feel dissatisfied to the doctor's health services. While the assessment of doctors's quality of health care is 79.27 with a B interpretation or good. It can be concluded that the doctor's quality service in RSUP DR M Djamil tends to be good, but the patients still have high hopes for the quality services they will get.

Keyword : Patient satisfaction, doctor's quality of health care,

**Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kesehatan Bermutu oleh
Dokter di Poliklinik Orthopedi
RSUP Dr M Djamil Padang**

Oleh

Gabila Heira Muthia Ismed

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Pusat DR M Djamil Padang sebagai rumahsakit tipe A merupakan salah satu rumah sakit rujukan terakhir bagi pasien peserta JKN di Sumatra barat bahkan pulau Sumatera. Banyaknya jumlah pasien yang berobat serta tingginya angka kesakitan pasien pada poliklinik Orthopedi, belum diiringi dengan fasilitas yang memadai. Hal ini akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dokter sebagai ujung tombak dari pelayanan kesehatan memiliki peran besar terhadap kepuasan pasien yang berobat. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Dokter di Poliklinik Orthopedi RSUP DR M Djamil Padang.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian Deskriptif dengan desain *cross-sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling* dan didapatkan sampel sebanyak dua ratus sepuluh responden. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner Tingkat Kepuasan yang telah di validasi.

Hasil Penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis univariat. Berdasarkan hasil pengolahan data, sebanyak 80,5 % pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan bermutu oleh dokter di RSUP DR M Djamil Padang. Berdasarkan lima dimensi mutu, tingkat kepuasan pasien adalah -0,402 yang berarti pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan dokter. Sedangkan penilaian kualitas mutu pelayanan kesehatan dokter di poliklinik Orthopedi RSUP DR M Djamil pasien memberikan nilai sebesar 79,27 dengan interpretasi B atau baik. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dokter di RSUP DR M Djamil cenderung baik namun pasien masih memberikan harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang akan didapatkannya.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas mutu pelayanan kesehatan dokter