

Abstrak

TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO

Ayu Pangesti¹, Budi Aji², Arif Kurniawan³

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan tingkatan perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Rumah Sakit Islam Purwokerto adalah rumah sakit swasta kelas C dengan tingkatan kepuasan pasien di rawat inap pada tahun 2017 sebesar 79% dan di tahun 2018 sebesar 86%. Hal ini masih belum sesuai SPM RS bahwa kepuasan pelanggan rawat inap memiliki standar $\geq 90\%$. Tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan rawat inap menggunakan kuesioner HCAHPS di Rumah Sakit Islam Purwokerto

Metode: Jenis penelitian kuantitatif dengan studi deskriptif dan pendekatan *cross sectional*. Populasi seluruh pasien JKN di rawat inap pada tahun 2018 yaitu 5.202 pasien dan sampel 74.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien dari komunikasi dokter 93,2%, komunikasi perawat 100%, lingkungan rumah sakit 89,2%, responsif 93,2%, kontrol rasa nyeri 97,3%, komunikasi pengobatan 64,9%, informasi kepulangan 67,6%, penilaian pasien terhadap rumah sakit 9,54, dan kesediaan merekomendasikan rumah sakit 79,7%.

Simpulan: Aspek yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah adalah komunikasi pengobatan dan informasi kepulangan. Perlu adanya pemberian informasi pengobatan secara lengkap dan informasi tentang pantangan terhadap jenis penyakit tertentu secara tertulis.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, JKN, HCAHPS.

Abstract

THE LEVEL OF SATISFACTION OF NASIONAL HEALTH INSURANCE PATIENT WITH INPATIENT SERVICES IN PURWOKERTO ISLAMIC HOSPITAL

Ayu Pangesti¹, Budi Aji², Arif Kurniawan³

Background: Patient satisfaction is the level of patient feelings arising from the performance of health services obtained after the patient compares it with what he expected. Purwokerto Islamic Hospital is a class C private hospital with a level of patient satisfaction of inpatients in 2017 at 79% and in 2018 at 86%. It is still not in accordance with the Hospital Minimum Service Standards that inpatient customer satisfaction has a standard of $\geq 90\%$. The aim is to determine the level of national health insurance patient satisfaction with inpatient services using the HCAHPS questionnaire at Purwokerto Islamic Hospital.

Method: Quantitative research type with descriptive study and cross sectional approach. The population of all National Health Insurance patients hospitalized in 2018 was 5,202 patients and 74 samples. The analysis used is univariate.

Results: The results showed patient satisfaction from doctor communication 93.2%, nurse communication 100%, hospital environment 89.2%, responsive 93.2%, pain control 97.3%, communication communication 64.9%, information returned 67.6%, the patient's assessment of the hospital 9.54, and willingness to recommend the hospital 79.7%.

Conclusion: Aspects that have a low level of satisfaction are medication communication and return information. Provision of complete treatment information and information about abstinence from certain types of diseases in writing is an effort to handle that needs to be done.

Keywords: Patient's satisfaction, National Health Insurance, HCAHPS.