

ABSTRAK

AULI QISTHINASHAFA RADHWA

STUDI KOMPARASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PASIEN RAWAT INAP BERDASARKAN JENIS PEMBIAYAAN DI RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA

Kepuasan pasien adalah suatu tolak ukur seberapa besar rasa percaya dan nyaman yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pasien rawat inap berdasarkan jenis pembiayaan di RSUD SMC. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif komparatif dengan desain *cross sectional*. Variabel bebas yang diteliti adalah jenis pembiayaan, sedangkan variabel terikat adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pasien rawat inap di RSUD SMC. Populasi penelitian ini yaitu pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di rawat inap RSUD SMC minimal 1x24 jam. Sampel penelitian ini sebanyak 98 responden untuk jenis pembiayaan umum dan 310 responden untuk jenis pembiayaan BPJS. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *stratified random sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner. Analisis data terdiri dari univariat dan bivariat menggunakan uji *t-independent*. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata IKM pada pasien rawat inap dengan jenis pembiayaan umum adalah 75,89 dan rata-rata IKM pada pasien rawat inap dengan jenis pembiayaan BPJS adalah 73,67. Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan antara IKM pada pasien rawat inap dengan jenis pembiayaan umum dan IKM pada pasien rawat inap dengan jenis pembiayaan BPJS. Berdasarkan penelitian ini disarankan bagi instansi melakukan upaya peningkatan pelayanan dengan tujuan RSUD SMC mencapai skor indeks kepuasan minimal kategori baik yaitu $\geq 76,61$.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Jenis Pembiayaan, BPJS

ABSTRACT

AULI QISTHINASHAFA RADHWA

COMPARATIVE STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) IN HOSPITALIZED PATIENTS BASED ON TYPE OF FINANCING AT RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA

Patient satisfaction is a measure of how much trust and comfort patients feel towards health services. The purpose of this study was to analyze the differences in the inpatient Customer Satisfaction Index (CSI) based on the type of financing at SMC Hospital. This study is a comparative descriptive study with a cross sectional design. The independent variable studied was the type of financing, while the dependent variable was the inpatient Customer Satisfaction Index (CSI) at SMC Hospital. The population of this study were patients who had received services at the SMC Hospital inpatient department for at least 1x24 hours. The sample of this study were 98 respondents for general financing types and 310 respondents for BPJS financing types. The sampling technique used stratified random sampling technique. Data collection was carried out by interview using a questionnaire. Data analysis consisted of univariate and bivariate using independent t-test. The results showed that the average CSI for inpatients with general financing type was 75.89 and the average CSI for inpatients with BPJS financing type was 73.67. The results of bivariate analysis showed that there is no significant difference between the CSI of inpatients with general financing types and the CSI of inpatients with BPJS financing types. Based on this research, it is recommended that agencies make efforts to improve services with the aim of SMC Hospital achieving a minimum satisfaction index score in the good category, namely ≥ 76.61 .

Keywords: Patient Satisfaction, Financing Type, BPJS