

ABSTRAK

PRATIWI Y. 2015. ANALISIS PELAYANAN TERHADAP PASIEN BPJS PADA FASILITAS KESEHATAN PERTAMA DI PUSKESMAS KABUPATEN KUDUS TAHUN 2015. TESIS. FAKULTAS FARMASI. UNIVERSITAS SETIA BUDI.

Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Guna mencapai tujuan ini, maka pemerintah meluncurkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini tentunya memiliki dampak terhadap kepuasan pasien. Ada beberapa prediktor yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien ini. Dalam penelitian ini faktor-faktor prediktor yang digunakan adalah kepesertaan, pelayanan kesehatan dan pembiayaan. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh kepesertaan, pelayanan kesehatan, dan pembiayaan terhadap kepuasan pasien.

Rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif secara asosiatif guna mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Subjek penelitian yang digunakan adalah pasien di Fasilitas Kesehatan 1 di Puskesmas Kabupaten Kudus tahun 2015. Pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan perhitungan sampel sebanyak 300 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan pengukuran terstruktur dengan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional, pelayanan kesehatan, dan pembiayaan/premi terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepesertaan, pelayanan kesehatan, dan pembiayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS baik secara parsial maupun secara simultan. Pengaruh faktor penentu terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 22,1%.

Kata kunci: kepesertaan, pelayanan kesehatan, pembiayaan, kepuasan

ABSTRACT

PRATIWI Y. 2015. ANALYSIS OF SERVICES TO BPJS PATIENT IN FIRST HEALTH FACILITY AT CENTRAL HEALTH KUDUS IN 2015. THESIS. FACULTY OF PHARMACY. SETIA BUDI UNIVERSITY.

Everyone has equal rights in obtaining health services which safe, quality, and affordable. To achieve these goal, the government launch National Health Insurance (NHI) program. This program certainly have impact to patient. There are several predictors that can be used to determine patient satisfaction. In this study the predictor factors used are membership, health service and financing. The purpose of this study was to examine the effect of membership, health service, and financing to patient satisfaction.

The study design using descriptive method by associative to determine the correlation between two or more variables. Subject of study which used was patient of First Health Facility at Kudus in 2015. Sampling method using nonprobability sampling with calculation sample as 300 patients. Data collection technique using measurement-structured by questionnaire. Data analysis using multiple linear regression analysis to determine correlation between membership of National Health Insurance (NHI) program, health service, and financing/premi to patient satisfaction.

The results was showed that membership, health service, and financing significantly affect BPJS patient satisfaction either partially or simultaneously. Determinants effect of patient satisfaction was 22.1%.

Keywords: membership, health service, financing, satisfaction