

LITERATURE REVIEW: ANALISI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JKN DI RUMAH SAKIT

Wahyumi Aji Afridho¹ Sis Wuryanto²

INTISARI

Latar Belakang: Kesehatan masyarakat menjadi salah satu elemen penting yang harus benar – benar mendapatkan perhatian, karena masyarakat bisa menjadi cerminan suatu negara. Oleh karena itu negara berusaha menjamin kesehatan setiap warga negaranya melalui program Jaminan Kesehatan Nasional. Pelayanan-pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Tidak hanya sampai pada memperoleh pelayanan dari rumah sakit, selanjutnya pasien akan menilai atau mengevaluasi pelayanan yang ada di rumah sakit dengan output mengenai kepuasan tau ketidakpuasaan pasien itu sendiri.

Tujuan: Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Rumah Sakit berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan.

Metode: Jenis penelitian menggunakan metode *literature review*

Hasil: Dari hasil analisis terhadap artikel mengenai kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN diperoleh angka persentase rata-rata kepuasan tertinggi sebesar 91,3% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Angka terendah yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu 40,8% pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Angka kepuasan pasien tersebut mencerminkan kondisi perasaan pasien setelah menerima pelayanan dari rumah sakit. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yang kemudian dikelompokan dalam 5 dimensi mutu kualitas pelayanan berupa kehandalan, bukti fisik, jaminan, ketanggungan, serta perhatian.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil analisis terhadap artikel, masih terdapat artikel yang menyebutkan angka persentase masih dibawah Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit untuk kepuasan pasien rawat jalan yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan yaitu 100%. Capaiann kepuasan pasien tersebut cenderung dipengaruhi oleh sikap petugas yang memberikan pelayanan kepada pasien serta fasilitas yang menunjang pelayanan

Kata Kunci: *kepuasan pasien, rawat jalan, JKN, rumah sakit*

¹Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

LITERATURE REVIEW: SATISFACTION ANALYSIS OF JKN PARTICIPANT OUTPATIENS IN HOSPITAL

Wahyumi Aji Afridho¹ Sis Wuryanto²

ABSTRACT

Background: Public health is one of the important elements that must really get attention, because society can be a reflection of a country. Therefore, the state tries to guarantee the health of every citizen through the National Health Insurance program. The services provided either directly or indirectly at the hospital. Not only getting service from the hospital, then the patient will assess or evaluate the services at the hospital with output regarding the patient's own satisfaction or dissatisfaction.

Objective: Analyzing the satisfaction level of JKN outpatients in hospitals based on research that has been done

Method: This type of research uses the literature review method

Result: From the results of the analysis of articles on outpatient satisfaction of JKN participants, the highest average percentage of satisfaction was 91.3% of patients were satisfied with the services provided. The lowest number obtained in this study was 40.8% of patients were satisfied with the services provided. The patient satisfaction rate reflects the condition of the patient's feelings after receiving services from the hospital. Patient satisfaction can be influenced by several things which are then grouped into 5 dimensions of service quality in the form of reliability, physical evidence, assurance, responsiveness, and attention.

Conclusion: Based on the results of the analysis of the article, there are still articles that state that the percentage figure is still below the Hospital Minimum Service Standard for outpatient satisfaction which has been set by the Minister of Health, which is 100%. The achievement of patient satisfaction tends to be influenced by the attitude of officers who provide services to patients and facilities that support services

Keyword: patient satisfaction, outpatient, JKN, hospital

¹Student of Medical Record and Health Information Study Program Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta

²Lecture of Medical Record and Health Information Study Program Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta