

# Analisis Kepuasan Pasien JKN Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RS "X" Jakarta Tahun 2023 = Analysis of JKN Patient Satisfaction Based on Outpatient Service Quality Dimensions at Jakarta "X" Hospital in 2023

Nicky Anelia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920529847&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tesis ini membahas kepuasan pasien JKN berdasarkan mutu pelayanan rawat jalan di RS "X" Jakarta yang diukur melalui 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan, terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis kepuasan pasien JKN berdasarkan mutu pelayanan rawat jalan di RS "X" Jakarta tahun 2023. Penelitian ini adalah penelitian dengan metode campuran (mix methode) dengan melakukan pengambilan data kuantitatif terlebih dahulu, kemudian diperkuat dengan data kualitatif kepada stakeholder pemberi pelayanan kesehatan. Berdasarkan analisis deskriptif statistik diketahui bahwa 29 item sudah mendapatkan nilai kesesuaian diatas 90%, artinya pasien sudah puas dengan dimensi mutu pelayanan rawat jalan secara keseluruhan. Dari hasil analisis diagram kartesius didapatkan 14 item pada kuadran II yang perlu dipertahankan prestasinya karena dinilai sangat baik dan melebihi harapan pasien, 11 item pada kuadran IV, 8 item pada Kuadran III dan 5 item pada kuadran I yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Hasil studi kualitatif menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit juga telah melakukan inovasi dan improvement secara berkelanjutan dalam pemberian layanan kesehatan kepada pasien JKN. Pengukuran NPS menunjukkan bahwa sebanyak 53,8% pasien sudah berada pada level. Untuk meningkatkan kualitas layanan, rumah sakit dapat terus melakukan impelentasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada penjenjangan prioritas secara simultan sehingga dapat disusun upaya mempertahankan prestasi dimensi yang sudah baik dan meninjau efektivitas upaya-upaya perbaikan yang dilakukan dapat memenuhi harapan pasien.

.....This thesis discusses the satisfaction of National Health Insurance (JKN) patients based on the quality of outpatient care at Jakarta "X" Hospital, which is measured through 5 dimensions of healthcare quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The aim of this research is to examine and analyze the satisfaction of JKN patients based on the quality of outpatient care at Jakarta "X" Hospital in the year 2023. This study utilizes a mixed methods approach, starting with the collection of quantitative data, followed by qualitative data from healthcare service stakeholders. Based on descriptive statistical analysis, it is revealed that 29 items have achieved suitability scores above 90%, indicating that patients are satisfied with the overall quality dimensions of outpatient care. The Cartesian diagram analysis results in 14 items located in Quadrant II, which need to maintain their excellent performance as they are evaluated to exceed patient expectations, there are 11 items in Quadrant IV, 8 items in Quadrant III, and 5 items in Quadrant I, which are prioritized for improvement efforts. The qualitative findings indicate that the hospital management has consistently engaged in innovation and continuous improvement in providing healthcare services to JKN patients. The NPS measurement indicates that 53.8% of patients are already at the promoters level. The hospital should continue implementing integrated quality management, focusing on prioritization strategies concurrently, to sustain the dimensions that perform well and assess the effectiveness of improvement efforts to meet patient expectations.