

ABSTRAK

PERSEPSI PASIEN PESERTA ASKES TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERAWATAN (Studi di Rumah Sakit Umum Kalianda Lampung Selatan)

**Oleh
AMBAR MARDIASTUTI**

Manusia tentu saja akan menghadapi resiko sakit yang memerlukan obat dan perawatan dalam menjalani kehidupannya. Resiko gangguan kesehatan inilah yang setiap saat dapat dialami oleh setiap manusia, sehingga mengakibatkan tertundanya pekerjaan dan timbulnya penderitaan bagi yang bersangkutan. Untuk mengatasi resiko yang menyangkut masalah kesehatan tersebut, Negara Kesatuan Republik Indonesia memberikan jaminan pemeliharaan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah ataupun swasta; yang kemudian dikenal masyarakat sebagai program Asuransi Kesehatan. Mengingat PT. (Persero) Askes tidak memiliki sarana dan fasilitas tersendiri dalam usahanya memberikan pelayanan kepada pesertanya, maka dalam menyelenggarakan tanggung jawabnya tersebut PT. (Persero) Askes mengadakan ikatan kerjasama dengan berbagai sarana pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas dan Rumah Sakit Umum.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “ Bagaimanakah persepsi pasien peserta Askes terhadap kualitas pelayanan perawatan di Rumah Sakit Umum Kalianda Lampung Selatan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien peserta Askes yang ada di Rumah Sakit Umum Kalianda Lampung

Selatan terhadap kualitas pelayanan perawatan yang meliputi pelayanan medis, pelayanan informasi, dan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan kesehatan baik di lingkungan puskesmas maupun rumah sakit.

Tipe penelitian ini adalah adalah penelitian deskriptif penelitian yang hanya menggambarkan data dan hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan. Data dikumpulkan dengan wawancara dan dokumentasi. Data selanjutnya dianalisis dengan mendeskripsikan hasil penelitian dengan susunan kata-kata dan kalimat sebagai jawaban atas permasalahan yang diteliti serta berpijak pada data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner, wawancara yang didukung dengan logika dan akal sehat dalam interpretasinya. selanjutnya dihitung dengan menggunakan rumus persentase.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang persepsi peserta askes tentang pelayanan informasi menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat sebanyak 78 (80,4%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan informasi yang diberikan petugas kesehatan kepada peserta askes sedangkan sebanyak 18 (18,6%) responden menyatakan, pelayanan informasi yang diberikan oleh PT askes kurang baik dan 1 (1,03%) responden menyatakan buruk. Persepsi peserta askes tentang pelayanan Administrasi menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat sebanyak 41 (42,27%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan administrasi yang diberikan petugas kesehatan kepada peserta askes sedangkan sebanyak 55 (56,7%) responden menyatakan, pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT askes kurang baik dan 1 (1,03%) responden menyatakan pelayanan yang diberikan buruk tentang pelayanan administrasi. Persepsi peserta

askes tentang pelayanan medis menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat sebanyak 73 (75,26%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan medis yang diberikan kepada peserta askes, sebanyak 23 (23,71%) responden menyatakan pelayanan medis yang diberikan oleh PT Askes kurang baik dan sebanyak 1 (1,03%) responden memiliki persepsi yang buruk terhadap pelayanan medis yang diberikan kepada peserta askes.

Kata Kunci : Persepsi Pasien, Kualitas Pelayanan