

Abstrak

Ny. Hj. Mariani Akib Baramuli, Peranan Asuransi Kesehatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum DR. Wahidin Sudiro Husodo Makassar (dibimbing oleh John E.H.J. FoEh).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : (a) perbandingan jumlah pelayanan kesehatan yang diterima oleh peserta ASKES dan pasien bukan peserta ASKES di RSUD DR. Wahidin Sudiro Husodo, (b) permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pasien peserta ASKES dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD DR. Wahidin Sudiro Husodo, Makassar, (c) peranan pembiayaan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit menurut responden dan manajemen rumah sakit, (d) hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien pengguna ASKES di rumah sakit.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah (a) analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif untuk mengukur perbandingan antara jumlah pelayanan kesehatan yang diterima oleh peserta ASKES dan pasien Non Pengguna ASKES, permasalahan-permasalahan yang dialami pasien serta mutu pelayanan yang diterima (b) analisis regresi sederhana dan regresi korelasi untuk mengukur hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di RSUD DR. Wahidin Sudiro Husodo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (a) Jumlah pasien peserta ASKES meningkat secara significant dari tahun ke tahun dibandingkan pasien Non Pengguna ASKES. (b) Permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh peserta ASKES dalam memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Wahidin Sudiro Husodo, Makassar adalah antrian yang panjang baik di loket maupun di ruang tunggu, prosedur penyelesaian administrasi yang berbelit-belit, visite dokter yang tidak teratur, kurangnya perhatian petugas terhadap kebutuhan pasien dan keluarganya, dan sebagainya. (c) Meningkatnya peranan pembiayaan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. (d) Adanya hubungan yang significant antara mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Secara umum dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien, namun mutu pelayanan kesehatan hanya dapat ditingkatkan melalui pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan untuk pelayanan kesehatan adalah asuransi kesehatan.

Abstrack

Mrs. Mariani Akib Baramuli, Insurance of Health in Increase of Quality of Hospital Health Services and Satisfaction of the Patients at the RSUP DR. Wahidin Sudiro Husodo Macassar. (Lecturer by John E.H.J. PoEh).

The goal of this reasearch is to know (a) a compare of amount of health insurance patients and not health insurance patients in accept health services from the RSUP DR. Wahidin Sudiro Husodo Macassar (b) The problems of health insurance patients in accept health service from the RSUP DR. Wahidin Sudiro Husodo Macassar. (c) benefit of health insurance in increasing quality of hospital services from the view of the patients and management of hospital (d) the connection between quality of health service and satisfaction of health insurance patients at the hospital.

The metode of this research is (a) quantitaf and qualitatif descriptive analysis to measure of the compare of amount of health insurance patients and not health insurance patients in accept health services, problems of the patients in accept the health service and quality of health service from hospital (b) linier regression and correlation analysis to measure of the connection between quality of health service and satisfaction of the patients in the RSUP DR. Wahidin Sudiro Husodo Macassar.

The research result shows : (a) the amount of health insurance patients seek significantly increasing from year to year in comparing by the not health insurance patients (b) the problems in accept health services is inside a long time quaeu at the loket or in the waiting room, dificulties in procedure and administration process, in the visite of the doctor not in schedule and lack of attention from health official and staff for servicing the patients and their families and so on (c) the increasing of benefit of health financing for quality of health service at the hospital (d) there were signicant connection between quality of health service and satisfaction of the patients. If the quality of health service get increase, the satisfaction of the patients will be increase too, therefore the quality of service could be increase by increasing cost of health services. A alternatif of health services financing is insurance of health.