

ABSTRAK

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TALAGA BODAS PADA ERA JKN

Kepuasan pasien merupakan salah satu outcome yang ingin dicapai dalam implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Beragamnya jenis fasilitas kesehatan serta perbedaan standar penilaian Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dalam masa peralihan beresiko menyebabkan perbedaan mutu pelayanan yang diterima pasien JKN. Terdapat kecenderungan ketidakpuasan pasien pengguna jaminan kesehatan pada layanan kesehatan primer sebelum era JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mendapat gambaran kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Talaga Bodas pada era JKN.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan rancangan *cross sectional* dan teknik pengambilan sample *random sampling*. Populasi penelitian berjumlah 67.654 orang dengan sampel 100 responden yang dibagi menjadi dua kelompok yaitu PBI dan Non PBI. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner kepuasan.

Sebagian besar pasien JKN (4.58%) cukup puas terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan tertinggi pada dimensi *Tangible* (4.79%) dan terendah pada dimensi *emphaty* (4.39%). Berdasarkan kepesertaan pasien (PBI dan Non PBI) menunjukkan pasien dengan kepesertaan PBI (4.52%) cukup puas terhadap pelayanan kesehatan, berdasarkan dimensi mutu kepuasan tertinggi pada dimensi *Tangibles* (4.80%) dan terendah pada dimensi *Responsiveness* (4.41%). Pasien dengan kepesertaan Non PBI (4.68%) cukup puas terhadap pelayanan kesehatan, berdasarkan dimensi mutu, kepuasan tertinggi pada dimensi *tangibles* (4.95%) dan dimensi terendah pada dimensi *Reliability* (4.37%).

Secara umum pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) cukup puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Talaga Bodas.

ABSTRACT

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION IN HEALTH CARE HEALTH SERVICES IN ERA JKN TALAGA BODAS

Patient satisfaction is one of the intended outcome of Indonesian National Health Insurance (JKN). Due to the various primary health providers and difference of assessment standard during transition period could affect the patient satisfaction moreover, dissatisfaction to primary provider tend to happen before this new program. This study aimed to get an overview of satisfaction with health services in health centers in the era JKN Talaga Bodas.

Design of this research is deskriptif quantitatively using cross sectional design and sampling techniques using random sampling. The study population amounted to 67 654 people with a sample of 100 respondents. Collecting data with satisfaction questionnaires.

Most patients JKN (4:58%) are quite satisfied with the health services. Based on the dimensions of the highest quality of health services in Tangible dimensions (4.79%) and the lowest in the dimension of empathy (4:39%). Based on patient participation (PBI and Non PBI) showed patients with membership PBI (4:52%) are quite satisfied with the health services, based on the quality dimension highest satisfaction on the dimension Tangibles (4.80%) and the lowest in the dimension Responsiveness (4:41%). Patients with Non kepesraaan PBI (4.68%) is quite satisfied with the health service, based on the dimensions of quality, highest satisfaction on the dimensions of tangibles (4.95%) and the lowest dimension on the dimension reliability (4:37%)