

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN-KIS DI
PUSKESMAS ALALAK TENGAH TAHUN 2023**
*RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND JKN-KIS PATIENT SATISFACTION AT
ALALAK TENGAH PUSKESMAS IN 2023*

Alifa Nashata Dilla¹, Ahmad Zacky Anwary², Deni Suryanto³

¹Prodi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA MAB Banjarmasin, 19070019

²Prodi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA MAB Banjarmasin, 1127028401

³Prodi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA MAB Banjarmasin, 1108098601

*Email: aalifa29@gmail.com

ABSTRACT

Recapitulation Data JKN-KIS patient visits at the Central Alalak Health Center for the last 3 years 2021-2023 have increased JKN-KIS patient visits. The highest daily visit data in 2021 was 40, in 2022 there were 57, and in 2023 from January to March there were 68 visits. With the increasing number of JKN-KIS patient visits, the Central Alalak Health Center is required to provide more quality services. The purpose of this study is to determine the relationship between service quality and JKN-KIS patient satisfaction at the Central Alalak Health Center in 2023. This research method is a type of quantitative research using analytical survey research with a cross sectional approach. The population of this study was 2,843 people and a sample of 97 respondents. The results showed patient satisfaction 49 respondents (50.5%) expressed satisfaction and dimensions of service quality reliability (Reliability) 65 respondents (67.0%), responsiveness 65 respondents (67.0%), assurance (Assurance) 81 respondents (83.5%), empathy (emphaty) 70 respondents (83.5%), and physical evidence (tangibles) 35 respondents (36.1%) stated good. The results of the study were related to reliability (p -value = 0.000), responsiveness (p -value = 0.000), assurance (p -value = 0.050), and physical evidence (tangibles) (p -value = 0.000). What is not related is empathy (emphaty) (p -value = 0.061) with JKN-KIS patient satisfaction at the Central Alalak Health Center. It is recommended for agencies to maintain and improve service quality and improve infrastructure facilities in order to achieve harmony and become reference material for re-examination at a wider level.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, JKN-KIS Patients

ABSTRAK

Data Rekapitulasi Kunjungan pasien JKN-KIS di Puskesmas Alalak Tengah 3 tahun terakhir 2021-2023 mengalami kenaikan kunjungan pasien JKN-KIS. Data kunjungan perhari tertinggi pada tahun 2021 sebanyak 40, tahun 2022 sebanyak 57, dan tahun 2023 dari bulan Januari-Maret sebanyak 68 kunjungan. Meningkatnya jumlah kunjungan pasien JKN-KIS, Puskesmas Alalak Tengah dituntut lebih dalam memberikan kualitas pelayanan yang ada. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023. Metode penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini sebesar 2.843 orang dan sampel sebesar 97 responden. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien 49 responden (50,5%) menyatakan puas dan dimensi kualitas pelayanan keandalan (*Reliability*) 65 responden (67,0%), daya tanggap (*Responsiveness*) 65 responden (67,0%), jaminan (*Assurance*) 81 responden (83,5%), empati (*emphaty*) 70 responden (83,5%), dan bukti fisik (*tangibles*) 35 responden (36,1%) menyatakan baik. Hasil penelitian ada hubungan keandalan (*Reliability*)(p -value=0,000), daya tanggap (*Responsiveness*)(p -value=0,000), jaminan (*assurance*)(p -value=0,050), dan bukti fisik (*tangibles*)(p -value=0,000). Yang tidak berhubungan yaitu empati (*emphaty*)(p -value=0,061) dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Alalak Tengah. Disarankan bagi instansi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan sarana prasarana agar tercapainya keselarasan serta menjadi bahan rujukan untuk diteliti kembali pada tingkatan yang lebih luas.

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Pasien JKN-KIS

Daftar Pustaka

1. Undang-undang Republik Indonesia No 36 Tahun (2009). *Tentang Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
2. Ningrum, Rinda Mustika. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.1 No.1
3. Algifari. 2019. *Mengukur kualitas Pelayanan dengan mengukur kepuasan, metode importance performance analysis (IPA) dan Model Rano*. Yogyakarta: BPEP.
4. Walyani, E. S. & Purwoastuti, E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: PUSTAKABAR UPRESS.
5. Peraturan Presiden No 12. (2013). *Tentang Jaminan Kesehatan*.
6. Setiawan. (2011). *Metodologi Penelitian Kebidanan*. Yogyakarta. Nuha Medika.
7. Annisa, Yulia. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Banjarmasin Tahun 2022*. Banjarmasin: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan Muhammadiyah Arsyad Al Banjari.
8. Safira, Adella. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2022*. Banjarmasin: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan Muhammadiyah Arsyad Al Banjari.
9. Tidsskr Nor Legeforen. (2015). *Why The p-value is significant*. [online] <https://tidsskriftet.no/en/2015/09/why-p-value-significant-0>. (diakses tanggal 17 juli 2023).
10. Adrizah. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kelayan Dalam Tahun 2020*. Banjarmasin: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan Muhammadiyah Arsyad Al Banjari.
11. Fatah. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Idaman Banjarbaru Tahun 2021*. Banjarmasin: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan Muhammadiyah Arsyad Al Banjari.