

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TELUK DALAM KOTA BANJARMASIN TAHUN 2024

SERVICE QUALITY RELATIONSHIP WITH THE SATISFACTION OF JKN PATIENS IN THE WORK AREA OF THE PUBLIC HEALTH CENTRE BANJARMASIN CITY IN 2024

Marisa Sinta Tri Bun¹, Agus Jalpi², Asrinawaty³

¹²³Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin
Jl. Trans Kalimantan, Kecamatan Alalak, Kabupaten Barito Kuala 70582
Email : marisasinta25@gmail.com / 081528966445

ABSTRACK

Based on the satisfaction of JKN patients in the working area of the Teluk Dalam Health Center, there is a satisfaction that still does not meet the expectations and needs of patients who visit the Teluk Dalam Health Center. To find out the relationship between Service Quality to the level of satisfaction of JKN patients in the working area of the Teluk Dalam Puskesmas in 2024. This research is an analytical research using a Cross-sectional approach. The sample in this study was 100 respondents using the slovin formula. The results of this study show that there is a relationship between reliability to patient satisfaction and $p\text{-value} = 0.003$, there is a relationship between responsiveness to patient satisfaction with $p\text{-value} = 0.004$, there is no relationship between guarantee to patient satisfaction with $p\text{-value} = 0.194$, there is a relationship between empathy for patient satisfaction with $p\text{-value} = 0.026$, there is no relationship between reliability to patient satisfaction with $p\text{-value} = 0.096$. It is hoped that the Teluk Dalam Health Center will be able to improve the facilities and infrastructure in optimizing the quality of services provided to patients.

Keyword : Service Quality, Patient Satisfaction.

ABSTRAK

Berdasarkan kepuasan pasien JKN di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam terdapat kepuasan yang masih belum memenuhi harapan dan kebutuhan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Teluk Dalam. Untuk mengetahui hubungan Mutu Pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien JKN di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam Tahun 2024. Penelitian ini merupakan penelitian analitik menggunakan pendekatan *Cross-sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus *slovin*. Hasil Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara kehandalan terhadap kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,003$, adanya hubungan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,004$, tidak adanya hubungan antara jaminan terhadap kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,194$, adanya hubungan antara empati terhadap kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,026$, tidak adanya hubungan antara kehandalan terhadap kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,096$. Diharapkan Puskesmas Teluk Dalam mampu meningkatkan sarana dan prasarana dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Kesehatan RI. 2022. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Penggunaan Jasa Pelayanan Kesehatan dan Dukungan Biaya Operasional Pelayanan Kesehatan dalam Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah*. (diakses 11 Mei 2024)
- Kementerian Kesehatan RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*. (diakses 27 April 2024)
- Notoatmodjo S. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta. (diakses 9 Mei 2024)
- Parasuraman, A. Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valerie A. *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications For Future Research*. 49 No, 1985
- Puskesmas Teluk Dalam. 2024. *Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2022-2024*. Banjarmasin Puskesmas Teluk Dalam. (diakses 7 Mei 2024)
- Puskesmas Teluk Dalam. 2024. *Data Kunjungan Pasien JKN-BPJS Tahun 2023-2024*. Banjarmasin Puskesmas Teluk Dalam. (diakses 7 Mei 2024)
- Puskesmas Teluk Dalam. 2024. *Profil Puskesmas Teluk Dalam tahun 2023*. Banjarmasin. Puskesmas Teluk Dalam. (diakses 7 Mei 2024)
- Puskesmas Teluk Dalam. 2024. *Survei Kepuasan Pasien Tahun 2024*. Banjarmasin. Puskesmas Teluk Dalam. (diakses 7 Mei 2024)