

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional

Eva Yuliani, Richa Yuswantina
S1 Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo Ungaran
Email : evayuliani33@gmail.com

ABSTRAK

Pada pelayanan kesehatan bermutu yaitu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dengan melakukan pelayanan prima. Harapan pasien dapat dilihat melalui indikator kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas sebagai provider. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi hubungan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gembong. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional teknik pengumpulan data berupa kuesioner dengan jumlah sampel 90 responden. Analisa data menggunakan hasil uji statistik dengan alat bantu SPSS dengan menggunakan taraf kepercayaan 0,05 (95%). Hasil analisis data menggunakan taraf kepercayaan 0,05 dari nilai indeks dan uji *chi square* didapatkan hasil persentase kualitas pelayanan 71,2%, dimensi daya tanggap 71,96%, dimensi keandalan 70,28%, dimensi bukti fisik 69,84%, dimensi jaminan 73,76%, dan dimensi empati 70,38% hasil rata-rata dari keseluruhan yaitu 71,24% . Hasil uji *chi square* hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan yaitu 0,000 kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan. Pasien di Puskesmas Gembong memiliki kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan peserta jaminan kesehatan nasional yaitu sebesar 71,2%. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan dengan nilai sig 0,000.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas

ABSTRACT

In quality health services, namely those that meet the needs and desires of patients so that patients are satisfied with the services provided by the puskesmas by providing excellent service. Patient expectations can be seen through indicators of the quality of health services provided at the puskesmas as a provider. The purpose of this study was to evaluate the relationship between service quality and patient satisfaction levels at Gembong Health Center. This study used descriptive observational data collection techniques in the form of a questionnaire with a sample of 90 respondents. Data analysis used statistical test results with SPSS tool using a confidence level of 0.05 (95%). The results of data analysis using a confidence level of 0.05 from the index value and the chi square test showed that the percentage of service quality was 71.2%, the dimension of responsiveness was 71.96%, the dimension of reliability was 70.28%, the dimension of physical evidence was 69.84%, the dimension of guarantee 73.76%, and empathy dimension 70.38% the average result of the whole is 71.24%. The results of the chi square test have a relationship between service quality and satisfaction level, which is 0.000 less than 0.05 so it can be concluded that there is a relationship between service quality and satisfaction level. Patients at Gembong Public Health Center have satisfaction with the quality of service with the satisfaction level of national health insurance participants, which is 71.2%. There is a relationship between service quality and satisfaction level with a sig value of 0.000.

Keywords: Quality of Service, Patient Satisfaction, Puskesmas