

Ngudi Waluyo University
Nursing Study Program, Faculty of Health Sciences
Final Project, August 2024
Hotmiati Pakpahan
NIM. 017231011

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF POLYCLINIC
HEALTH SERVICES AND THE SATISFACTION OF JKN PATIENTS
AT THE RESTU IBU BALIKPAPAN HOSPITAL**

ABSTRACT

Background: *The quality of health services is the suitability of services that are in accordance with health service standards but in its implementation there are services provided that are not in accordance or below standard. When the provision of health services that are not in accordance with standards will give rise to dissatisfaction. Dissatisfaction will have an impact on complaints from consumers, not using the service again and talking badly about the service to other people. This results in a decrease in hospital income, so that the hospital is at risk of closing. This study aims to determine the relationship between the quality of polyclinic health services and the satisfaction of JKN patients at the Restu Ibu Hospital Balikpapan*

Method: *This type of research uses quantitative research with a correlational descriptive design with a cross-sectional approach. The research population is JKN patients at the Restu Ibu Hospital Balikpapan, and the sampling technique uses purposive sampling of 99 people. Data collection uses a questionnaire sheet. Data analysis was univariate analysis and bivariate analysis using the chi square test (χ^2).*

Results: *Description of the quality of polyclinic health services in the good category, namely 73 people (73.7%) and in the poor category, namely 26 people (26.3%). Description of JKN patient satisfaction with the satisfied category, namely 70 people (70.7%) and the dissatisfied category, namely 29 people (29.3%). The results of the chi square statistical test (χ^2) obtained a value $(0.000) < \alpha (0.05)$, indicating that H_a was accepted.*

Conclusion: *There is a relationship between the quality of polyclinic health services and the satisfaction of JKN patients at Restu Ibu Hospital Balikpapan.*

Suggestion: *Nurses should be able to improve the health services provided by improving attitudes toward providing quality services.*

Keywords: *Quality of Health Services, Satisfaction.*

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Agustus 2024
Hotmiati Pakpahan
NIM. 017231011

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN POLIKLINIK DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN DI RUMAH SAKIT RESTU IBU BALIKPAPAN

ABSTRAK

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan kesehatan tetapi dalam pelaksanaannya ada pelayanan yang diberikan tidak sesuai atau dibawah standar. Ketika pemberian pelayanan kesehatan yang tidak sesuai standar akan memunculkan ketidakpuasan. Ketidakpuasan akan berdampak adanya complain dari konsumen, tidak menggunakan kembali pelayanan dan membicarakan hal yang buruk terkait pelayanan ke orang lain. Hal ini berakibat pada pendapatan rumah sakit menurun, sehingga rumah sakit beresiko tutup. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan poliklinik dengan kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.

Metode: Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional* Populasi penelitian adalah pasien JKN di Poliklinik Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sebanyak 99 orang. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Analisis data adalah analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji *chi square* (χ^2).

Hasil: Gambaran mutu pelayanan kesehatan poliklinik dengan kategori baik yaitu 73 orang (73,7%) dan kategori kurang yaitu 26 orang (26,3%). Gambaran kepuasan pasien JKN dengan kategori puas yaitu 70 orang (70,7%) dan kategori tidak puas yaitu 29 orang (29,3%). Hasil uji statistik *chi square* (χ^2) diperoleh *p value* (0,000)

$< \alpha$ (0,05) menunjukkan bahwa H_a diterima.

Simpulan: Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan poliklinik dengan kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.

Saran: Hendaknya perawat dapat memperbaiki layanan kesehatan yang diberikan dengan memperbaiki sikap dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan.