

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS SRUWENG KABUPATEN KEBUMEN

Nadira Nur Kartika¹, Oryzati Hilman²

Mahasiswa Pendidikan Dokter UMY¹, Dosen FKIK UMY Bagian IKK dan IKM²

INTISARI

Latar Belakang : BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Fasilitas kesehatan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai ketentuan dan sesuai dengan standar mutu pelayanan. Apabila pasien tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai, maka pasien berhak menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan. Pasien dapat memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama selain fasilitas kesehatan tempat pasien terdaftar pertama kali setelah jangka waktu 3 (tiga) bulan atau lebih. Jika kita ingin meningkatkan pemanfaatan fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas, tingkat kepuasan pasien harus diukur dan dianalisis. Hasil analisis tersebut kemudian menunjukkan apakah mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan telah memenuhi harapan pasien atau belum.

Metode : Jenis penelitian adalah observasional analitik. Dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung di Puskesmas Sruweng dan sebanyak 92 responden yang diambil secara *consecutive sampling*. Untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen menggunakan uji korelasi *Spearman Rho* (r_s).

Hasil : Hasil analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan pasien dengan kepuasan dimana diperoleh nilai signifikansi (*sig2-tailed*) 0,000 atau $p < 0,05$ sehingga H_1 diterima dinyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng.

Kata kunci : BPJS Kesehatan, Mutu Pelayanan, Kepuasan

**RELATION BETWEEN QUALITY OF SERVICE AND BPJS PATIENT
SATISFACTION IN SRUWENG PUBLIC HEALTH CENTER
KEBUMEN DISTRICT**

Nadira Nur Kartika¹, Oryzati Hilman²

Mahasiswa Pendidikan Dokter UMY¹, Dosen FKIK UMY bagian IKK dan IKM²

ABSTRACT

Background : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) is a legal entity established to organize health insurance. Health facility have a duty to provide a public health center according to the quality of service. If patient didn't get a well service, the patient have authority to stop the contract with public health services. The patient also can choose primary health center in addition to a health center where the patient is registered first time after a period of 3 (three) months or more. If we want to increase the benefit of primary health center like Puskesmas (Public Health Center), satisfaction level must be measured and analyzed. The result then shows the quality of health service which been held has met the expectation of patients or not.

Methods : This research is an analytic observational study with cross sectional design. This research is done by collected all of BPJS Patient who come to Sruweng Public Health Center and 92 responden are taken by consecutive sampling. To know relation between quality of service with satisfaction level of BPJS patient in Sruweng Public Health Center Kebumen District. Data is analyzed with correlation Spearman Rho (r_s).

Results : The result from analysis quality of service and patient satisfaction show that there is a relation between a quality of service and patient satisfaction. The significance value (sig2- tailed) 0,000 or $p < 0,05$ means H_1 acceptable and otherwise there is a relation between quality of service and BPJS patient satisfaction level in Sruweng public health center.

Keyword : BPJS health, Quality of Service, Satisfaction