

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dirasakan setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan. Pemenuhan kepuasan pasien terhadap layanan Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat Inap Puskesmas bagan batu merupakan hal yang penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat Inap Puskesmas bagan batu. Penelitian ini menggunakan metode analitik dengan pendekatan *cross sectional* dan dengan teknik pengambilan sampel *stratified random sampling* yaitu sebanyak 92 orang responden. Analisis data yang peneliti gunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan *uji chi square*. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan kehandalan dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di Puskesmas Bagan Batu dengan *P-Value* $(0,0366) < 0,05$. (2) Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan daya tanggap dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di Puskesmas Bagan Batu dengan *P-Value* $(0,0058) < 0,05$. (3) Tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di Puskesmas Bagan Batu dengan *P-Value* $(0,92) > 0,05$. (4) Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan empathy dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di Puskesmas Bagan Batu dengan *P-Value* $(0,0059) < 0,05$. Berdasarkan hal tersebut diatas maka Puskesmas Bagan Batu diharapkan lebih memperhatikan layanan yang diberikan agar mendapatkan tingkat kepuasan pasien yang lebih maksimal.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, JKN, Puskesmas

ABSTRACT

Patient satisfaction is the feeling felt after comparing expectations with reality. Fulfillment of patient satisfaction with the National Health Insurance service in the Inpatient Room at the Bagan Batu Health Center is an important thing. This study aims to determine the factors that influence patient satisfaction with the National Health Insurance service in the Inpatient Room of the Bagan Batu Health Center. This study uses an analytical method with a cross sectional approach and with a stratified random sampling sampling technique, as many as 92 respondents. The data analysis that the researcher uses is univariate and bivariate analysis with chi square test. The results of this study indicate (1) There is a significant relationship between patient satisfaction based on reliability with the level of importance and satisfaction level at the Bagan Batu Health Center with P-Value (0.0366) <0.05 . (2) There is a significant relationship between patient satisfaction based on responsiveness with the level of importance and satisfaction level at the Bagan Batu Health Center with P-Value (0.0058) <0.05 . (3) There is no significant relationship between patient satisfaction based on physical evidence with the level of importance and satisfaction level at the Bagan Batu Health Center with P-Value (0.92) > 0.05 . (4) There is a significant relationship between patient satisfaction based on empathy with the level of importance and satisfaction level at the Bagan Batu Health Center with P-Value (0.0059) <0.05 . Based on the above, the Bagan Batu Health Center is expected to pay more attention to the services provided in order to get a maximum level of patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, JKN, Puskesmas