

ABSTRAK

Latar belakang: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program jaminan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi seluruh rakyat dalam rangka perlindungan dan kesejahteraan sosial. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan primer dimana pasien mendapatkan pelayanan awal sebelum pada akhirnya dirujuk ke fasilitas kesehatan sekunder seperti rumah sakit. Kepercayaan publik pada Puskesmas Kasihan I Bantul Yogyakarta dapat dilihat melalui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang tersedia. Salah satu pelayanan di Puskesmas Kasihan I Bantul yaitu pelayanan administrasi rujukan. Pelayanan administrasi rujukan dilakukan pasien sebelum mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit dan persyaratan-persyaratan administrasi rujukan harus dilengkapi oleh pasien JKN dalam prosedur registrasi di Puskesmas Kasihan I Bantul.

Tujuan Penelitian: mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Kasihan I. Sedangkan tujuan khususnya meliputi mengetahui karakteristik pasien di Puskesmas Kasihan I, mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan serta mengetahui dimensi yang perlu diperbaiki oleh manajemen pelayanan medis di Puskesmas Kasihan I, dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN berdasarkan karakteristik pasien.

Metode Penelitian: metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel yang diambil sejumlah 50 pasien JKN. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi.

Hasil : dari 50 responden 80% menyatakan puas. Tingkat tertinggi kepuasan terdapat pada dimensi keyakinan (98%) dan tingkat terendah kepuasan terdapat pada dimensi penampilan (88%).

Kesimpulan : kepuasan pasien terhadap tingkat kualitas pelayanan rujukan di Puskesmas Kasihan I Bantul Yogyakarta berada pada kategori puas

Kata Kunci: kepuasan pasien, pelayanan rujukan, pasien jkn, karakteristik pasien, servqual

ABSTRACT

Background: The National Health Insurance/Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) is a social insurance program for health care for all citizens in order to social protection and welfare. Primary health care is primary health care facilities where patients get care early on before eventually referred to secondary health facilities such as hospitals. Public confidence in Puskesmas Kasihan I Bantul Yogyakarta can be seen through the level of patient satisfaction with the service provided. One of the services in Puskesmas Kasihan I Bantul is referral administrative services. Referral administrative services performed prior to the patient to obtain medical services in hospitals and referral administrative requirements must be completed by the JKN patient in the registration procedure in Puskesmas Kasihan I Bantul Yogyakarta.

Objective: knowing the patient characteristic, knowing the level of JKN patient satisfaction by five service quality dimensions as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and knowing the level of JKN patient satisfaction in the referral letter service in Kasihan I primary health care according to its characteristic.

Methods: This type of research is descriptive study using quantitative research and cross-sectional design. Samples are taken 50 patients JKN outpatient. Technique of data collection using questionnaires and observation.

Result : of 50 respondents 80% said they were satisfied. Highest level of satisfaction is the dimension of assurance (98%) and the lowest level of satisfaction is the dimension of tangibles (88%).

Conclusion : patient satisfaction to the referral service in Kasihan I primary health care at be satisfied category.

Keyword : patient satisfaction, referral service, jkn patient, patient characteristic, servqual.