

Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien JKN Non PBI pada beberapa Puskesmas Kecamatan Jakarta Timur Tahun 2016

Arbitera, Cahya

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=125064&lokasi=lokal>

Abstrak

Pembangunan kesehatan pada periode 2015-2019 adalah Program Indonesia Sehat dengan sasaran meningkatkan derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai penyelenggara JKN memperkirakan pada 2015 akan mengalami defisit lebih dari 6 triliun rupiah. Pada 2016, defisit diperkirakan menjadi 11 triliun rupiah. Penelitian ini menggunakan desain studi cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kramat Jati dan Pasar Rebo yang berjumlah 800 orang dan sampel yang diteliti sebesar 100 orang. Variabel pendidikan ($P=0,005$); Dimensi Ketepatan waktu ($P=0,000$); kesopanan dan keramahan ($P=0,08$); tanggung jawab ($P=0,004$); kenyamanan mendapatkan pelayanan ($P=0,000$); pelayanan ($p=0,232$) dan kemudahan mendapat pelayanan ($P=0,000$). Variabel jenis kelamin dan pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien JKN Non PBI pada Puskesmas Kecamatan Jakarta Timur. Kesimpulan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien JKN Non PBI pada Puskesmas Kecamatan Jakarta Timur adalah ketepatan waktu; kemudahan mendapat pelayanan dan kenyamanan mendapatkan pelayanan dengan $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$. Kesopanan dan keramahan petugas serta pelayanan dinyatakan tetap berpengaruh terhadap kepuasan dikarenakan dianggap merupakan faktor-faktor yang penting dalam kepuasan pelayanan. Kata kunci: Kepuasan, JKN, Non PBI, Puskesmas.

Health development in the period 2015-2019 is Indonesia Sehat program with the goal to improve the health and nutritional status of the community through health and empowerment through community efforts are supported with financial protection and health care pemerataan. Social Security Agency (BPJS) Health as JKN organizers estimate in 2015 is a deficit of more than 6 trillion rupiahs. In 2016, the deficit is estimated to be 11 trillion rupiahs. This study uses a cross-sectional study design. The population in this study were outpatients at the sub-district Puskesmas Kramat Jati and Pasar Rebo totaling 800 people and studied sample of 100 people. Education variable ($P=0,005$); Dimension Timeliness ($P=0,000$); courtesy and friendliness ($P=0,083$); the responsibility ($P=0,004$); the comfort to get services ($P=0,000$); and easy to get services ($P=0,000$); services ($P=0,232$). Education variable; dimension of job and services are not significantly affects patient satisfaction JKN Non PBI at East Jakarta District Health Clinics. In conclusion Dimension Timeliness; comfort to get services and easy to get services most influence on patient satisfaction JKN Non PBI in East Jakarta District Health Clinics with $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$. Courtesy and friendliness with services is still influence on patient satisfaction because it was important factors on patient satisfaction. Keywords: Satisfaction, JKN, Non PBI, Public Health Center.