

ABSTRACT

Background: There is a possibility that the number of visits to health services has decreased, which is caused by internal factors such as the reluctance of the community to come back for treatment to the health service unit because the community is not satisfied with the health services they receive. This happened at the Nipah Panjang Public Health Center where the number of JKN patient visits in 2017-2019 decreased, while general patient visits increased. So the purpose of this study is to analyze the difference in patient satisfaction using the National Health Insurance and general patients with outpatient services at the Nipah Panjang Public Health Center in 2020.

Methods: This research is a quantitative research with an analytical observational type and a cross-sectional design. The research sample was outpatients at the Nipah Panjang Public Health Center, totaling 180 patients, using a sampling technique, namely the Accidental Sampling technique.

Results: There is a significant difference between the satisfaction of patients using the National Health Insurance and general patients with outpatient services at the Nipah Panjang Public Health Center based on the dimensions of physical evidence, ($p \text{ value} = 0.000 < 0.05$), reliability ($p \text{ value} = 0.000 < 0.05$), guarantee ($p \text{ value} = 0.048 < 0.05$). And there is no significant difference between the satisfaction of patients using the National Health Insurance and general patients with outpatient services at the Nipah Panjang Public Health Center based on the responsiveness dimension ($p \text{ value} = 0.803 > 0.05$), the empathy dimension ($p \text{ value} = 0.187 > 0.05$).

Conclusion : The difference between the satisfaction of JKN patients and general patients lies in the dimensions of physical evidence, reliability, assurance. So it is hoped that the puskesmas will increase patient satisfaction with services on the dimensions of physical evidence, reliability, assurance, and maintain patient satisfaction with responsiveness and empathy services.

Keywords: Patient Satisfaction, JKN Patients, General Patients, Health Services

ABSTRAK

Latar Belakang : Ada kemungkinan yang terjadi bila angka kunjungan ke pelayanan kesehatan mengalami penurunan yakni disebabkan oleh faktor internal seperti enggan masyarakat datang kembali untuk berobat ke unit pelayanan kesehatan sebab kurang puasnya masyarakat akan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Hal tersebut terjadi pada Puskesmas Nipah Panjang dimana jumlah kunjungan pasien JKN pada tahun 2017-2019 terjadi penurunan, sedangkan pada kunjungan pasien umum terjadi peningkatan. Sehingga tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Nipah Panjang tahun 2020.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian observasional analitik dan rancangan *cross-sectional*. Sampel penelitian yaitu pasien rawat jalan Puskesmas Nipah Panjang yang berjumlah 180 pasien, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu teknik *Accidental Sampling*.

Hasil : Ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum terhadap pelayanan rawat jalan puskesmas Nipah Panjang berdasarkan dimensi bukti fisik, ($p\text{ value} = 0,000 < 0,05$), keandalan ($p\text{ value} = 0,000 < 0,05$), jaminan ($p\text{ value} = 0,048 < 0,05$). Dan tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum terhadap pelayanan rawat jalan puskesmas Nipah Panjang berdasarkan dimensi ketanggapan ($p\text{ value} = 0,803 > 0,05$), dimensi empati ($p\text{ value} = 0,187 > 0,05$).

Kesimpulan : Perbedaan kepuasan pasien JKN dengan pasien umum terletak pada dimensi bukti fisik, keandalan, jaminan. Sehingga Diharapkan puskesmas meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan pada dimensi bukti fisik, reliability, assurance, serta mempertahankan kepuasan pasien terhadap pelayanan responsiveness dan empathy.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pasien JKN, Pasien Umum, Pelayanan Kesehatan