

ABSTRACT

Background: Satisfaction is a level of feeling that arises as a result of the performance of health facility services that have been obtained by a person after comparing it with what he expected. Based on preliminary survey data that has been conducted, 65.5% of respondents are dissatisfied with health facility services and respondents who are satisfied with health facility services are only about 34.5% of respondents.

Objective: To determine the relationship between individual perceptions and clinical diagnosis with satisfaction with health facility services for BPJS health participants in Undergraduate Program Students of the Faculty of Medicine and Health Sciences, Jambi University.

Methods: This study was a quantitative research with a cross-sectional design and a sample size of 103 students, and the sampling technique used was *simple random sampling*. Data analysis was conducted using univariate analysis and bivariate analysis with the *chi-square test*.

Results: The description of satisfaction with health facility services for undergraduate students of the Faculty of Medicine and Health Sciences, Jambi University was only 46.6%. Individual perceptions had a significant relationship with satisfaction with health facility services (*p-value* <0.05), while perceptions of clinical diagnosis did not have a significant relationship with satisfaction with health facility services (*p-value* >0.05).

Conclusion: Individual perceptions have a significant relationship with satisfaction with health facility services for BPJS health participants in Undergraduate Program Students of the Faculty of Medicine and Health Sciences, Jambi University.

Keywords: Individual Perception, Perception of Clinical Diagnosis, Service Satisfaction, BPJS Health

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan yang muncul sebagai akibat dari kinerja pelayanan fasilitas kesehatan yang telah diperoleh oleh seseorang setelah membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Berdasarkan data survey awal yang sudah dilakukan bahwa 65,5% responden merasa kurang puas dengan pelayanan fasilitas kesehatan dan responden yang merasa puas dengan pelayanan fasilitas kesehatan hanya sekitar 34,5% responden.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan persepsi individu dan diagnosis klinis dengan kepuasan pelayanan fasilitas kesehatan peserta BPJS kesehatan pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Jambi.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional* dan jumlah sampel sebanyak 103 Mahasiswa dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Analisis data yang dilakukan dengan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *chi-square*.

Hasil: Gambaran kepuasan terhadap pelayanan fasilitas kesehatan pada Mahasiswa Program S1 Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Jambi hanya sebesar 46,6%. Persepsi individu memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan terhadap pelayanan fasilitas kesehatan ($p\text{-value}<0,05$), sedangkan persepsi terhadap diagnosis klinis tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan terhadap pelayanan fasilitas kesehatan ($p\text{-value}>0,05$).

Kesimpulan: Persepsi individu memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan terhadap pelayanan fasilitas kesehatan peserta BPJS kesehatan pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Jambi.

Kata Kunci: Persepsi Individu, Persepsi terhadap Diagnosis Klinis, Kepuasan Pelayanan, BPJS Kesehatan