

INTISARI

Indeks Kepuasan Pasien Pemegang Kartu BPJS Terhadap Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Banguntapan 1 Tahun 2017

Bevi Prapasatya Puhirta¹, Awang Darumurti²

Latar Belakang Masalah. Kesehatan merupakan salah satu aspek kehidupan manusia yang sangat penting dalam menunjang kelangsungan kehidupan manusia. Salah satu bentuk upaya pemerintah Indonesia dalam menunjang pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupa kartu BPJS pada pasien puskesmas Banguntapan 1 Bantul Yogyakarta. Namun penulis masih menemukan masalah yang terjadi di Puskesmas Banguntapan 1 yang diantaranya adalah kurang maksimalnya sarana prasarana yang ada, kedisiplinan dari petugas di Puskesmas Banguntapan 1 yang kurang baik, serta ketepatan waktu yang kurang sesuai.

Tujuan Penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan pasien pemegang kartu BPJS terhadap pelayanan jaminan kesehatan nasional di Puskesmas Banguntapan 1 tahun 2017.

Metode Penelitian. Jenis penelitian ini adalah *deskriptif analitik* dengan dengan metode wawancara dengan kepala dinas sosial Bantul serta penggunaan kuesioner *Spearman Rank* dengan skala *Likert* untuk mengukur indeks kepuasan pasien pemegang BPJS di puskesmas Banguntapan Bantul Yogyakarta.

Hasil. Terdapat koefisien korelasi (*correlation coefficient*) dengan nilai di bawah 0,05 yang berarti bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak pada uji signifikansi data. Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien pemegang BPJS dengan kualitas pelayanan petugas puskesmas Banguntapan 1, Bantul Yogyakarta. Sedangkan hasil wawancara dengan kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul, sebagian besar pasien pemegang BPJS telah merasakan kepuasan pada pelayanan penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) karena segala bentuk pelayanan telah disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan puskesmas dan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 terkait dengan prinsip pelayanan BPJS.

Kesimpulan. Sebagian besar pasien puskesmas Banguntapan 1 Bantul Yogyakarta menilai bahwa indikator pelayanan di Puskesmas Banguntapan 1 Bantul belum sepenuhnya memenuhi standar peraturan yang berlaku sehingga terdapat ketidakselarasan antara pernyataan pasien pemegang kartu BPJS di puskesmas Banguntapan 1 Bantul Yogyakarta dengan kepala dinas sosial kabupaten Bantul terkait dengan standar pelayanan JKN.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan, Pasien BPJS, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Dinas Sosial Bantul, Puskesmas Banguntapan 1