

ABSTRAK

DETERMINAN KEPUASAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS CIMAREME KABUPATEN BANDUNG BARAT TAHUN 2022

Oleh :

Nurzakiyyah Rizqy Kurnia

BK.1.18.026

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang banyak digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan harus memiliki mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas baik guna memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pada pasien dapat dilihat dari penilaian *gap* antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran karakteristik responden dan mengetahui hubungan karakteristik responden umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dengan kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Cimareme. Metode penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, dengan jumlah sampel 66 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan random sampling. Analisis statistik yang digunakan adalah chi square. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien secara keseluruhan dinyatakan sangat memuaskan (60.6%). Ada hubungan antara umur ($p=0,000$) dan jenis kelamin ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimareme ($p<0,005$).

Kata kunci : Kepuasan pasien, Puskesmas, BPJS Kesehatan, *Servqual*

ABSTRACT

DETERMINANTS OF BPJS HEALTH SERVICE SATISFACTION IN THE CIMAREME HEALTH CENTER WEST BANDUNG REGENCY IN 2022

By :

Nurzakiyyah Rizqy Kurnia

BK.1.18.026

Health center as a firstlevel health facility that is widely used by BPJS Health participants must have good quality health services in order to provide patient satisfaction. Patient satisfaction can be seen from the assessment of the gap between the services received and the expected services. The purpose of this study is to describe the characteristics of respondents and to know the relationship between respondents' characteristics of age, sex, education, occupation with BPJS Health service satisfaction in the Cimareme Health Center Work Area. This research method is descriptive quantitative with a cross sectional approach, with a sample size of 66 respondents. The sampling technique used was random sampling. Statistical analysis used is chi square. The results showed that overall patient satisfaction was stated to be very satisfactory (60.6%). There was a relationship between age ($p=0.000$) and gender ($p=0.000$) with BPJS Health patient satisfaction at Cimareme Health Center ($p<0.005$).

Keyword : Patient satisfaction, Puskesmas, BPJS health, Servqual