

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN PADA UNIT HEMODIALISA RUMAH SAKIT DI KOTA BEKASI TAHUN 2019

Puspathi

Abstrak

Jumlah penderita Gagal Ginjal Kronik di Indonesia setiap tahunnya meningkat. Sejak ada program JKN terdapat peningkatan juga pada jumlah pasien hemodialisa, sedangkan peralatan pada unit hemodialisa jumlahnya terbatas. Hal ini berisiko mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hubungan kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari delapan dimensi mutu (kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektifitas, hubungan interpersonal, efisiensi, kesinambungan, keamanan dan kenyamanan) dengan kepuasan pasien JKN. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta JKN dan sudah pernah melakukan hemodialisis. Jumlah responden 80 orang dan teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Tempat penelitian adalah RSUD Bekasi dan RS Anna Medika Bekasi. Analisa data menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di RSUD Kota Bekasi terdapat hubungan antara kompetensi teknis, efektifitas, hubungan interpersonal, keamanan dan nyaman dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian juga menunjukkan di RS Anna Medika terdapat hubungan antara kompetensi teknis, efisiensi dan nyaman dengan kepuasan pasien. RSUD Bekasi dan RS Anna Medika Bekasi disarankan untuk memperhatikan kepuasan pasien hemodialisa dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek dimensi yang terkait.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Unit Hemodialisa, Gagal Ginjal Kronik, JKN

RELATIONSHIP BETWEEN HEALTH SERVICE QUALITY WITH SATISFACTION OF JKN PATIENTS AT HOSPITAL HEMODIALYSIS UNITIN BEKASI 2019

Puspathi

Abstract

The number of people with chronic kidney failure in Indonesia is increasing every year. Since the JKN program there has also been an increase in the number of hemodialysis patients, while the equipment in hemodialysis units has been limited. This risks affecting the quality of service which will have an impact on patient satisfaction. This study aims to analyze the relationship between the quality of health services consisting of eight quality dimensions (technical competence, access to services, effectiveness, interpersonal relationships, efficiency, sustainability, safety and comfort) with JKN patient satisfaction. This study used a cross sectional design, the population in this study were all JKN participants and had done hemodialysis. The number of respondents was 80 people and the sampling technique was purposive sampling. Research sites are Bekasi Hospital and Anna Medika Hospital Bekasi. Data analysis uses chi-square test. The results of this study indicate that in Bekasi City Hospital there is a relationship between technical competence, effectiveness, interpersonal relationships, safety and comfort with patient satisfaction. The results also showed that in Anna Medika Hospital there was a relationship between technical competence, efficiency and comfort and patient satisfaction. RSUD Bekasi and RS RS Anna Medika Bekasi are advised to pay attention to the satisfaction of hemodialysis patients by improving the quality of service in related dimensions.

Keywords: Patient Satisfaction, Hemodialysis Unit, Chronic Kidney Failure, JKN