

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang memiliki derajat kesempurnaan yang merujuk standar profesi dan standar pelayanan sumber daya yang tersedia di tempat pelayanan secara efisien, dan efektif. Kepuasan pasien merupakan penilaian baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke institusi kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS mandiri dan pasien umum di Puskesmas Sidareja. Metode penelitian yaitu metode kuantitatif dengan desain rancangan *cross sectional* menggunakan data primer dan data sekunder yang dilakukan dalam kurun waktu 3 bulan dari Bulan September-November 2023. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling* dengan jumlah sampel 66 pasien yang terdiri dari 33 pasien BPJS mandiri dan 33 pasien pasien umum. Pasien BPJS mandiri yang puas sebanyak 30 orang (45,45%) dan tidak puas sebanyak 3 orang (4,55%). Pasien umum yang puas sebanyak 25 orang (37,885) dan tidak puas sebanyak 8 orang (12,12%). Kualitas pelayanan rawat jalan pasien BPJS mandiri yang baik sebanyak 29 orang (43,94%) dan kurang baik sebanyak 4 orang (6,06%). Pasien umum yang baik sebanyak 27 orang (40,91%) dan kurang baik sebanyak 6 orang (9,09%). Hasil menunjukkan terdapat hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS mandiri dan pasien umum di Puskesmas Sidareja ($p=0,000$).

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan, pasien BPJS mandiri, pasien umum

Pustaka : 29 (2013-2023)