

Abstrak

Latar belakang: Pelayanan kesehatan pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Puskesmas dalam alur pelayanan kesehatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan primer sebelum pasien mendapatkan rujukan ke pelayanan tingkat lanjutan. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan diabetes melitus di Puskesmas Medan Teladan. **Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* dengan kuesioner terhadap 100 responden. Teknik analisa data menggunakan statistik deskriptif dan metode *Customer satisfaction index* (CSI). **Hasil Penelitian :** Berdasarkan metode *Customer satisfaction index* (CSI) didapatkan bahwa tingkat kepuasan peserta BPJS dalam tiap dimensi kehandalan 57%, daya tanggap 57%, jaminan 56%, penampilan 59,25%, dan empati 61,50%. **Kesimpulan :** Kepuasan pasien pada pelayanan diabetes melitus di Puskesmas Medan Teladan (58,75%), skor ini dengan metode CSI termasuk dalam kategori puas. Namun, berdasarkan standart BPJS termasuk kategori tidak puas.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan, Puskesmas, Mutu Pelayanan

Abstract

Background: Health services in the era of National Health Insurance (JKN) are required to be able to provide services that meet patient expectations. Public Health Center in the health service flow is the spearhead of primary health care before patients get referrals to services advanced level. This research aimed to determine the level of BPJS participant satisfaction toward diabetes melitus services in Medan Teladan health centers. **Methods:** This study used cross sectional design with a questionnaire with 100 respondents. Data analysis technique using statistic descriptive and Customer satisfaction index (CSI). **Results:** Based on the method of Customer satisfaction index (CSI) found that the level of satisfaction of BPJS participants in each dimension reliability 57%, responsiveness 57%, assurance 56%, tangible 59,25%, and empathy 61.50%. **Conclusions:** Patient satisfaction in diabetes mellitus care in health centers (58,75%), this score with CSI method are satisfied category. However, based on BPJS standards included in unsatisfied category.

Keywords: Patient Satisfaction, BPJS Health, Public Health Center, Quality of Service