

# GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSU PKU UHAMMADIYAH BANTUL

Anjelli Egitaria<sup>1</sup>, istiana Eka Ariningtyas<sup>2</sup>, Rizky Yuspita Sari<sup>3</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan yang merata dan berkualitas. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan rawat jalan, menjadi hal yang sangat penting.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pengguna JKN pada pelayanan rawat jalan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 120 responden yang ditentukan dengan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi tangible sebesar 76,79%, reliability 80,45%, responsiveness 77,29%, assurance 83,20%, dan empathy 81,75%.

**Kesimpulan:** Pasien pengguna JKN merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan, terutama pada aspek kompetensi tenaga medis, sikap ramah, serta jaminan kerahasiaan data pasien. Namun, waktu tunggu masih menjadi kendala yang perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Jaminan Kesehatan Nasional, Rawat Jalan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Kebidanan, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

# OVERVIEW OF THE SATISFACTION LEVEL OF NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) USERS ON OUTPATIENT SERVICES AT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL HOSPITAL

Anjelli Egitaria<sup>1</sup>, Ristiana Eka Ariningtyas<sup>2</sup>, Rizky Yuspita Sari<sup>3</sup>

## ABSTRACT

**Background:** Patient satisfaction is one of the key indicators in assessing the quality of healthcare services. The National Health Insurance (JKN) program, managed by BPJS Kesehatan, aims to provide equitable and high-quality healthcare services. Therefore, it is necessary to evaluate patient satisfaction, particularly in outpatient services.

**Objective:** This study aims to describe the satisfaction level of JKN patients in outpatient services at PKU Muhammadiyah Bantul Hospital based on the five SERVQUAL dimensions.

**Methods:** This research used a quantitative method with a descriptive cross-sectional design. A total of 120 respondents were selected using accidental sampling. The research instrument was a questionnaire.

**Results:** The study results showed that patient satisfaction in the tangible dimension was 76.79%. The reliability dimension reached 80.45%, responsiveness 77.29%, assurance 83.20%, and empathy 81.75%.

**Conclusion:** JKN patients were generally satisfied with outpatient services, especially regarding the competence of medical staff, friendliness, and data confidentiality. However, waiting time remained an issue that needs further improvement.

**Keywords:** Patient Satisfaction, National Health Insurance, Outpatient Services

---

<sup>1</sup> Student, Medical Record and Health Information Study Program, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup> Lecturer, Medical Record and Health Information Study Program, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>3</sup> Lecturer, Midwifery Study Program, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta