

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS  
DI PUSKESMAS MARTAPURA 1  
TAHUN 2022**

Marliyani<sup>1</sup>, M.Bahrul Ilmi<sup>2</sup>, Erwin Ernadi<sup>3</sup>, Edy Ariyanto<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam  
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin  
E-mail : marliyaniliya12@gmail.com

**ABSTRAK**

Berdasarkan wawancara dengan kepala bidang pelayanan rawat jalan Puskesmas Martapura 1 didapatkan bahwa selama tahun 2021 ini terdapat 5 kritik dan saran yang diberikan oleh pasien melalui kotak surat yang menyatakan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022. Metode penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah semua pasien BPJS rawat jalan pada bulan Januari s/d April 2022 sebanyak 5.018. Sampel sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Uji statistik menggunakan Uji Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien BPJS sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan sebanyak 80 orang (80,0%), bukti nyata (*Tangible*) baik sebanyak 84 orang (84,0%), kehandalan (*Reliability*) baik sebanyak 81 orang (81,0%), ketanggapan (*Responsiveness*) baik sebanyak 76 orang (76,0%), jaminan (*Assurance*) baik sebanyak 77 orang (77,0%) dan empati (*Empathy*) baik sebanyak 78 orang (78,0%). Ada pengaruh bukti nyata (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 (*p-value* = 0,000). Diharapkan Puskesmas dapat mempertahankan serta memberikan kehandalan dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien BPJS

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Pasien BPJS

---

**ABSTRACT**

*that for years 2021 are 5 criticism and advice provided by patients through box a letter confirming the dissatisfaction patients given by health workers. Research aims to understand influence the quality services for the level of satisfaction bpjs patients at puskesmas martapura 1 year 2022. Research methodology survey analytic cross the sectional. Population is all patients outpatient bpjs in january of d / 2022 as many as april 5.018. Samples from the 100. The sample accidental sampling using a technique. Statistical tests use the square chie. Research showing satisfaction bpjs most patients are satisfied the outpatient one (as many as 80 % 80,0), (tangible proof) good one (as many as 84 % 84,0), dependability (reliabilitas) good as many as one (81 % 81,0), responsiveness responsivitas (good) as many as one (76 % 76,0), assurance (security) good one (as many as 77 % 77,0) and empathy (empaty) good one (as many as 78 % 78,0). Any impact (tangible proof), dependability (reliabilitas), responsiveness responsivitas assurance (security) and empathy (empaty) to patients bpjs satisfaction at puskesmas martapura p-value 0,000 = (1). Expected puskesmas to protect dependability in providing services and increase in the delivery of rapid responsiveness to the patient bpjs.*

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction Level, BPJS Patients

## REFERENSI

- Afrilianti, Ade Nur, 2014. *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual di RSUD Cilegon*.
- Anwar. 2010. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka; Sinar Harapan.
- Bidarini, Alyazia. 2021. *Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Citeras Kabupaten Garut*.
- BPJS. 2018. *User Manual Vclaim*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Hermanto. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Tesis: Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kemendes RI. 2017. *Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
- Kurniana. 2010. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Husada Jakarta. *Tesis. FISIP-Universitas Indonesia*.
- Kurniawan. 2017. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Tamalanrea Jaya Kota Makassar*. Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.
- Noorhidayah. dkk. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura*.
- Parasuraman, V. A. 2010. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication forr Future Reaserch. Service Quality, 2015-220*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Pohan. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta. Kedokteran EGC.
- Triwardani. 2017. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Wildayati dkk. 2020. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepesertaan Program JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Remaja Kota Samarinda*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Mulawarman Samarinda.