

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS PADA BAGIAN PENDAFTARAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS PELAMBUAN BANJARMASIN TAHUN 2021

Mirna Mardina¹, M. Bahrul Ilmi², Elsi Setiandari Lely Octaviana³

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan MAB.
17070439

Mirnamardina99@gmail.com

ABSTRACT

BPJS patient satisfaction is the result of an evaluation of the services provided compared to the expectations of BPJS patients. Based on a preliminary study conducted on 5 patients, all said they were satisfied with the services provided by the registration officer at the registration section at the Pelambuan Health Center. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and BPJS patient satisfaction at the registration section at the Pelambuan Health Center. This type of research is quantitative which uses a cross sectional approach. The population in this study were 462 BPJS patients at the Pelambuan Health Center, determining the sample by using the Slovin formula to 82 respondents. Based on the results of the study and the chi square statistical test, it showed that there was a relationship between physical evidence and BPJS patient satisfaction with a p value of $0.002 < 0.05$. There is a relationship between reliability and patient satisfaction BPJS p value $0.044 < 0.05$. There is a relationship between empathy and satisfaction of BPJS patients with p value $0.027 < 0.05$. There is a relationship between responsiveness and patient satisfaction BPJS $0.027 < 0.05$. There is a relationship between insurance and patient satisfaction BPJS p value $0.002 < 0.05$. It is hoped will improve and apply five dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, empathy, responsiveness and assurance for registration officers to create maximum service so that BPJS patients are satisfied with the services provided.

Keywords: *service quality, BPJS patient satisfaction*

ABSTRAK

Kepuasan pasien BPJS adalah hasil evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan harapan dari pasien BPJS. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan kepada 5 pasien, semua mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas pendaftaran pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang mana menggunakan

pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS Puskesmas Pelambuan berjumlah 462, menentukan sampel dengan cara rumus *slovin* menjadi 82 responden. Berdasarkan dari hasil penelitian dan uji statistik *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS dengan *p value* $0,002 < 0,05$. Ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS *p value* $0,044 < 0,05$. Ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien BPJS dengan *p value* $0,027 < 0,05$. Ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS $0,027 < 0,05$. Ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien BPJS *p value* $0,002 < 0,05$. Diharapkan untuk meningkatkan dan menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, empati ketanggapan dan jaminan terhadap petugas pendaftaran pendaftaran untuk menciptakan pelayanan yang maksimal agar pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien BPJS

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah semua sifat yang ada pada pelayanan yang mempengaruhi keterampilan dalam memuaskan keinginan yang didapatkan (Kotler dalam Kuntoro & Istiono, 2017).

Menurut Porwani & Septiyani pada 2019 kepuasan pasien merupakan faktor yang dapat meningkatkan pemakai jasa untuk datang kembali, apabila kepuasan pasien tinggi maka dapat menunjukkan pelayanan yang diberikan tersebut baik.

Pasien BPJS di Puskesmas menghendaki kualitas pelayanan yang baik mencakup kesembuhan pasien, kemampuan dan sikap dari petugas Kesehatan dalam melayani, sarana dan prasarana yang berkualitas (Herman dkk, 2014).

Loket pendaftaran adalah salah satu kunci untuk melakukan koordinasi kegiatan unit selanjutnya yang menjadi awal untuk registrasi pasien BPJS. Loket pendaftaran merupakan pelayanan yang paling pertama yang diterima oleh pasien sehingga menjadi ujung tombak dari sebuah pelayanan, hal ini dikarenakan loket pendaftaran memberikan pelayanan secara langsung berinteraksi dengan pasien, oleh

karena itu dapat memberikan kesan pelayanan yang baik secara umum terhadap pasien (Fuanasari,dkk, 2014).

Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry, 2004 dalam Radito, 2014 ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Berdasarkan data kunjungan pasien BPJS pada bulan Januari 394 kunjungan, bulan Februari 424 kunjungan, bulan maret 426 kunjungan. Dengan meningkatnya jumlah kunjungan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS jika kualitas pelayanan yang ada tidak setarakan dengan peningkatan fasilitas, petugas, serta sarana dan prasarana yang memadai (Aulia dkk, 2017).

Berdasarkan dari hasil penelitian (Aulia dkk, 2017) tentang pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin didapat hasil *p value* $0,000 < 0,05$ yang berarti menyatakan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Tujuan peneliti ini untuk

mempelajari hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS bagian Pendaftaran di Puskesmas Pelambuan.

METODE

Rancangan penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*, lokasi untuk penelitian ini adalah Puskesmas Pelambuan Banjarmasin, dilakukan mulai bulan April 2021 sampai bulan Agustus 2021. Populasinya adalah semua pasien BPJS di Puskesmas Pelambuan pada bulan maret sebesar 462 kunjungan. Jumlah sampel sebanyak 82 orang yang ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* (Sugiyono, 2015). Variabel pada penelitian terbagi dua yaitu variabel terikat adalah kepuasan pasien BPJS dan variabel bebas adalah kualitas pelayanan dengan lima dimensi yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Pengumpulan data ada data primer yang didapat dari wawancara secara langsung dengan menggunakan kuesioner pada pasien BPJS dan Data sekunder penelitian ini diambil dari buku kunjungan pasien BPJS laporan tahunan Puskesmas Pelambuan Banjarmasin tahun 2021 dan profil Puskesmas Pelambuan Banjarmasin tahun 2020 kemudian dilakukan analisis univariat dan analisis bivariat.

HASIL

a. Analisis univariat

1. Kepuasan pasien BPJS Puskesmas Pelambuan

Tabel 1 distribusi kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin

| No | Kepuasan pasien BPJS | n | % |
|--------|----------------------|----|------|
| 1 | Puas | 60 | 73,2 |
| 2 | Tidak puas | 22 | 26,8 |
| Jumlah | | 82 | 100 |

Pada tabel 1 dapat dilihat kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin didapatkan sebagian besar responden memberikan penilaian puas yaitu sebanyak 60 responden (73,2%).

2. Bukti fisik (*tangibles*)

Tabel 2 distribusi bukti fisik/*tangibles* pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin

| No | Bukti fisik | n | % |
|--------|-------------|----|------|
| 1 | Baik | 60 | 73,2 |
| 2 | Tidak baik | 22 | 26,8 |
| Jumlah | | 82 | 100 |

Dari tabel 2 dapat dilihat bukti fisik pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin ada 60 responden (73,2%) yang memberikan penilaian baik yang berarti sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik.

3. Kehandalan (*reliability*)

Tabel 3 distribusi Kehandalan (*reliability*) pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin

| No | Kehandalan | n | % |
|--------|------------|----|------|
| 1 | Baik | 63 | 76,8 |
| 2 | Tidak baik | 19 | 23,2 |
| Jumlah | | 82 | 100 |

Pada tabel 3 kehandalan pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin yang memberikan

penilaian baik sebanyak 63 responden (76,8%) yang berarti menunjukkan sebagian besar penilaian yang baik terhadap kehandalan.

4. Empati (*empathy*)

Tabel 4 distribusi empati (*empathy*) pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin

| No | Empati | n | % |
|--------|------------|----|------|
| 1 | Baik | 61 | 74,4 |
| 2 | Tidak baik | 21 | 25,6 |
| Jumlah | | 82 | 100 |

Pada tabel 4 dapat dilihat empati pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan untuk kategori baik sebanyak 61 responden (74,4%) yang menunjukkan sebagian besar responden memberikan penilaian

5. Ketanggapan (*responsiveness*)

Tabel 5 distribusi Ketanggapan (*responsiveness*) pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin

| No | Ketanggapan | n | % |
|--------|-------------|----|------|
| 1 | Baik | 61 | 74,4 |
| 2 | Tidak baik | 21 | 25,6 |
| Jumlah | | 82 | 100 |

Pada tabel 5 sebagian besar responden menunjukkan penilaian yang untuk empati yaitu 61 responden (74,4%).

6. Jaminan (*assurance*)

Tabel 6 distribusi Jaminan (*assurance*) pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin

| No | Jaminan | n | % |
|--------|------------|----|------|
| 1 | Baik | 60 | 73,2 |
| 2 | Tidak baik | 22 | 26,8 |
| Jumlah | | 82 | 100 |

Pada tabel 6 terdapat sebagian besar responden menunjukkan penilaian baik kepada jaminan yang ada yaitu 60 responden (73,2%).

b. Analisis bivariat

1. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan.

Tabel 7 hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin

| Bukti fisik | Kepuasan pasien BPJS | | | | Jumlah | | P value |
|-------------|----------------------|------|------|------|--------|-----|---------|
| | Tidak puas | | Puas | | | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Baik | 10 | 16,7 | 50 | 83,3 | 60 | 100 | 0,002 |
| Tidak baik | 12 | 54,5 | 10 | 45,5 | 22 | 100 | |
| Jumlah | 22 | 26,8 | 60 | 73,2 | 82 | 100 | |

Berdasarkan tabel 7 maka dapat dilihat hasil dari gambaran bukti fisik bahwa sebagian besar responden baik ada 60 responden sedangkan tidak baik 22 responden,

Hasil *chi square*, *p value* $0,002 < \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak. Uji statistik menunjukkan H_a diterima yaitu “ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS

pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan tahun 2021”.

pendaftaran di Puskesmas Pelambuan.

2. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian

Tabel 8 hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan

| Kehandalan | Kepuasan pasien BPJS | | | | Jumlah | | P value |
|------------|----------------------|------|------|------|--------|-----|---------|
| | Tidak puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | n | % | 0,044 |
| Baik | 9 | 47,4 | 10 | 52,6 | 19 | 100 | |
| Tidak baik | 13 | 20,6 | 50 | 79,4 | 63 | 100 | |
| Jumlah | 22 | 26,8 | 60 | 73,2 | 82 | 100 | |

Berdasarkan tabel 8 maka dapat dilihat hasil dari gambaran kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS sebagian besar responden baik sebanyak 63 responden dan tidak baik sebanyak 19 responden. Uji *chi square* maka hasil untuk *p value* $0,044 < \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak, yang berarti menunjukkan H_a diterima

yaitu “ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan tahun 2021”.

3. Hubungan empati dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan.

Tabel 9 hubungan empati dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan

| Empati | Kepuasan pasien BPJS | | | | Jumlah | | P value |
|------------|----------------------|------|------|------|--------|-----|---------|
| | Tidak puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | n | % | 0,027 |
| Baik | 12 | 19,7 | 49 | 80,3 | 61 | 100 | |
| Tidak baik | 10 | 47,6 | 11 | 52,4 | 21 | 100 | |
| Jumlah | 22 | 26,8 | 60 | 73,2 | 82 | 100 | |

Berdasarkan tabel 9 maka dapat dilihat hasil dari gambaran empati menunjukkan sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori baik yaitu 61 responden sedangkan untuk kategori tidak baik 21 responden. Berdasarkan *chi square*, maka didapatkan *p value* yaitu $0,027 < \alpha 0,05$ yang berarti H_0

ditolak. Uji statistik menunjukkan yaitu “ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan tahun 2021”.

4. Hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan.

Tabel 10 hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan

| Ketanggapan | Kepuasan pasien BPJS | | | | Jumlah | | P value |
|-------------|----------------------|------|------|------|--------|-----|---------|
| | Tidak puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Baik | 12 | 19,7 | 49 | 80,3 | 61 | 100 | 0,027 |
| Tidak baik | 10 | 47,6 | 11 | 52,4 | 21 | 100 | |
| Jumlah | 22 | 26,8 | 60 | 73,2 | 82 | 100 | |

Berdasarkan tabel 10 maka dapat dilihat hasil dari kesimpulan untuk ketanggapan ada 61 responden kategori baik dan 21 responden kategori tidak baik. Hasil uji *chi square*, maka didapat hasil *p value* $0,027 < \alpha 0,05$ yang menunjukkan H_0 ditolak. Uji statistik menunjukkan H_a diterima yang berarti “ada

hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan tahun 2021”.

5. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan.

Tabel 11 hubungan jaminan dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan

| Jaminan | Kepuasan pasien BPJS | | | | Jumlah | | P value |
|------------|----------------------|------|------|------|--------|-----|---------|
| | Tidak puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Baik | 12 | 54,5 | 10 | 45,5 | 22 | 100 | 0,002 |
| Tidak baik | 10 | 16,7 | 50 | 83,3 | 60 | 100 | |
| Jumlah | 22 | 26,8 | 60 | 73,2 | 82 | 100 | |

Berdasarkan tabel 11 maka dapat dilihat hasil dari gambaran jaminan yang terbagi menjadi dua kategori tersebut menunjukkan sebagian besar responden baik sebanyak 60 responden sedangkan tidak baik 22 responden. Didapatkan *p value* $0,002 < \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti H_a diterima yaitu “ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan tahun 2021”.

langsung diandu dengan kuesioner tersebut sebagian besar responden menunjukkan puas dengan pelayanan yang didapatkan, petugas pendaftaran yang sopan dan santun, cepat dalam melakukan pelayanan, tidak membedakan pasien BPJS dan umum, *microphone* yang berfungsi jelas sehingga pasien dapat mendengar dengan jelas ketika nomor antrian dipanggil, prosedur yang memudahkan pasien dalam berobat seperti ada satpam yang berada di depan puskesmas yang memberikan informasi serta nomor antrian dan kartu tujuan poli yang ingin dituju.

PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang menggunakan metode wawancara

Menurut Rahmayanty dalam Romaji & Nasihah (2018), kepuasan pasien

merupakan hasil penilaian dari suatu pelayanan yang bermacam-macam oleh petugas pelayanan. Menurut wijono dalam Romaji & Nasihah (2018), mengatakan kepuasan pasien Puskesmas dipengaruhi oleh beberapa macam faktor yaitu sikap petugas pelayanan, kualitas dari sebuah informasi yang diberikan, SOP, waktu antrian, fasilitas seperti sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian didapat Sebagian besar yaitu 60 responden memberikan penilaian baik terhadap bukti fisik seperti ruang tunggu puskesmas yang bersih dan nyaman, petugas pendaftaran yang berpenampilan rapi, dan fasilitas, sarana serta perlengkapan yang tersedia baik.

Bukti fisik adalah keterampilan instansi dalam memberikan suatu pelayanan yang baik bagi pasien. Keterampilan ini adalah hal yang konkret, yang berarti dapat dirasakan dan dilihat langsung oleh pasien. Bukti fisik mencakup kemudahan dalam proses pelayanan, penggunaan sarana dan prasarana, penampilan dalam melayani pelanggan, (Ratih, 2020).

Berdasarkan dari hasil penelitian didapat sebagian besar yaitu sebanyak 63 responden (76,8%) memberikan penilaian yang baik terhadap kehandalan (*reability*) dari pelayanan pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan. Hal ini dikarenakan petugas pendaftaran yang menyampaikan informasi secara jelas tanpa berbelit-belit, petugas pendaftaran melayani pasien dengan baik dan petugas pendaftaran mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien.

Kehandalan (*Reability*) adalah kemampuan instansi untuk memberikan

pelayanan kepada pasien. Bisa dikatakan kebalikan dari bukti fisik (*tangibles*). Dimana kehandalan (*reability*) adalah bersifat abstrak, karena berhubungan langsung dengan harapan dari pasien (Ratih,2020).

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner didapat sebagian besar yaitu sebanyak 61 responden (74,4%) memberikan penilaian yang baik terhadap empati (*empathy*) pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan. Petugas pendaftaran yang sopan dalam melayani, memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial, sehingga membuat pasien memberikan penilaian yang baik terhadap aspek empati.

Empati (*empathy*) adalah perhatian lebih yang diberikan untuk setiap pasien dapat membantu Puskesmas dalam mengetahui kebutuhan dan keinginan dari pasien secara jelas (Ratih,2020).

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner didapat sebagian besar yaitu sebanyak 61 responden (74,4%) memberikan penilaian yang baik terhadap ketanggapan (*responsiveness*). Dapat dilihat dari hasil jawaban kuesioner pasien BPJS yang memberikan penilaian yang baik untuk petugas pendaftaran yang tanggap dalam melayani keluhan pasien serta mampu dalam menangani keluhan tersebut.

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah bagaimana Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang *responsive* untuk keinginan serta kebutuhan dari pasien, dan penyampaian yang jelas sehingga pasien lebih mudah mengerti (Ratih, 2020).

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner didapat sebagian besar yaitu sebanyak 60 responden (73,2%) memberikan penilaian yang baik terhadap jaminan (*assurance*). Dapat dilihat dari hasil jawaban kuesioner pasien BPJS yang memberikan penilaian yang baik terhadap petugas pendaftaran yang secara konsisten memberikan pelayanan yang sopan dan santun serta waktu tunggu atau antrian yang cepat.

Jaminan (*assurance*) adalah hal pasti yang pasien dapatkan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan dengan adanya jaminann ini, pasien dapat percaya dan merasa petugas pelayanan professional dan memberikan pelayanan secara baik.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan. Hal ini karena bukti fisik (*tangibles*) yang meliputi ruang tunggu puskesmas, penampilan petugas pendaftaran, dan fasilitas serta sarana yang tersedia dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan (*reability*) pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin, hal ini dikarenakan kehandalan (*reability*) yang meliputi penyampaian informasi dari petugas, pelayanan yang baik dan tepat dan petugas yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS.

Dari hasil penelitian di dapat bahwa ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian

Pendaftaran di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin. Empati (*empathy*) yang meliputi pelayanan petugas yang sopan, tanpa membedakan status sosial, dan memberikan pelayanan yang baik terhadap ibu hamil, lansia dan penyandang disabilitas dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS.

Ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan. Dapat disimpulkan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) yang meliputi petugas pendaftaran yang tanggap dalam melayani keluhan dan mampu menangani keluhan pasien baik atau tidaknya berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Karena apabila petugas pendafrtan tidak mampu dalam melayani dan menangani keluhan dari pasien BPJS maka kepuasan pasien BPJS tersebut akan menurun.

Ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan. Dapat disimpulkan bahwa jaminan (*assurance*) yang meliputi petugas pendaftaran yang melayani secara konsisten bersikap sopan dan santun, mampu memberikan jawaban atas keraguan pasien, dan waktu tunggu yang tidak lama dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Porwani dan Septiyani (2019) tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di bagian pendaftaran pada UPTD Puskesmas Sosial Palembang menunjukkan tingkat hubungan antara kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sedang.

KESIMPULAN

Berdasarkan uji statistik *chi square* didapatkan hasil untuk kualitas pelayanan dimensi bukti fisik, kehandala, empati, ketanggapan dan jaminan dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai *p value* adalah 0,002, 0,044, 0,027, 0,027, 0,002 yang menunjukkan $<0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu ada hubungan antara kualitas pelayanan dimensi bukti fisik, kehandala, empati, ketanggapan dan jaminan dengan kepuasan pasien BPJS.

Saran dalam penelitian ini adalah untuk meningkatkan dan menerapkan kualitas pelayanan yang menyangkut bukti fisik, kehandalan, empati, ketanggapan dan jaminan terhadap petugas pelayanan pada bagian pendaftaran untuk menciptakan pelayanan yang maksimal supaya pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, Ridha, Rosihan Adhani, Irham Taufiqurrahman, Isnur Hatta. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. *JURNAL KEDOKTERAN GIGI* Vol II. No 1. hal. 95-100.
- Fuanasari, Ayu Diana, Anneke Suparwati, Putri Asmita Wigati (2014). Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loket Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-journal)*, Volume 2, Nomor 1, halaman 15-21.
- Herman, Sudirman, dan Nizmayanun,. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lemabasada Kabupaten Donggala. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* Vol.5 No 2, hal 22-35.
- Puskesmas Pelambuan, 2020. Profil Tahunan Puskesmas Pelambuan Banjarmasin 2020. Banjarmasin.
- Radito, Th. A., 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol 11, No. 2, hal. 1-26.
- Ratih, 2020. Mengenal kualitas pelayanan secara lengkap. <https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan/>. Tambah pintar. diakses pada 29 juli 2021.
- Romaji dan Latifatun Nasihah, (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. *Jurnal Pereventia*.
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta: Bandung.
- Sri Porwani, Dewi Roza Septiyani, 2019. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Bagian Pendaftaran pada UPTD Puskesmas Sosial Palembang. *Jurnal Adminika* Volume 5. No. 1, hal. 61-81.
- Wahyu Kuntoro, Wahyudi Istiono,. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo*

(Jurnal Kesehatan Vokasional) Vol.
2 No 1, hal 140-147.