

**HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAAN
PASIEEN BPJS INSTALANSI RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS TANAH SAREAL
KOTA BOGOR**

Dede Rukasa

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS instalasi rawat jalan di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor Tahun 2015.

Jenis penelitian ini adalah *kuantitatif analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 250 responden. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan observasi wawancara.

Berdasarkan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS, dari 137 responden mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik sebanyak 96 pasien (38,4%) merasa puas sebagai pasien BPJS. Sedangkan dari 113 responden mendapatkan pelayanan kesehatan yang tidak baik sebanyak 59 pasien (23,6%) merasa tidak puas sebagai pasien BPJS. Hasil *uji chi square* didapatkan nilai *p value* = 0,001 yang artinya *p value* < 0,05. Berdasarkan hubungan 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS, dari 137 responden sebanyak 96 pasien (38,4%) mengatakan baik terhadap bukti fisik merasa puas sebagai pasien BPJS, dari 131 responden sebanyak 72 pasien (28,8%) mengatakan daya tanggap yang baik petugas terhadap pasien merasa puas sebagai pasien BPJS, dari 147 responden sebanyak 97 pasien (38,8%) mengatakan petugas memiliki kehandalan yang baik merasa puas sebagai pasien BPJS, dari 151 responden sebanyak 104 pasien (41,6%) mengatakan petugas memberikan jaminan yang baik merasa puas sebagai pasien BPJS, dan dari 137 responden sebanyak 91 pasien (36,4%) mengatakan petugas berempati yang baik terhadap pasien merasa puas sebagai pasien BPJS. Hasil *uji chi Square* di dapatkan nilai bukti fisik *p value* 0,001 yang artinya *p value* < 0,05, daya tanggap *p value* 0,115 yang artinya *p value* > 0,05, kehandalan *p value* 0,029 yang artinya *p value* < 0,05, jaminan *p value* 0,001 yang artinya *p value* < 0,05, dan empati *p value* 0,031 yang artinya *p value* < 0,05. Tetapi untuk daya tanggap tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien BPJS karena *p value* > 0,05.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi bagi pihak puskesmas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran dan sebagai bahan masukan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan.