

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEBIJAKAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS CILANGKAP JAKARTA TIMUR TAHUN 2024

Mawaddah Turrahmah

## Abstrak

Kepuasan Pasien merupakan indikator penting dalam kualitas pelayanan kesehatan. Penurunan terhadap kepuasan pasien dapat disebabkan oleh akses pelayanan kesehatan yang meningkat namun mutu pelayanan yang masih rendah dan tidak sesuai dengan harapan pasien. Dalam hal mengukur kepuasan pasien dapat dilihat dari sudut pandang pasien terhadap kualitas pelayanan seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, harga dan lokasi serta dari sudut pandang petugas kesehatan dalam implementasi kebijakan kesehatan seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. **Penelitian ini bertujuan** untuk menganalisis hubungan dan menggali lebih mendalam tentang kualitas pelayanan dan kebijakan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas. **Metode penelitian** ini menggunakan *mix-method* dengan *explanatory sequential design*. Data kuantitatif diperoleh melalui survei terhadap 140 responden dengan *purposive sampling*, sementara data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan kepala puskesmas, petugas kesehatan, dan pasien. **Hasil** menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, harga dan lokasi terhadap kepuasan pasien dengan  $p$  value 0,000 ( $p < 0,05$ ). Dimensi *Assurance* merupakan variabel yang paling dominan dengan nilai POR sebesar 13,140 (95% CI:2,372-72,781). Berdasarkan wawancara dengan petugas kesehatan, implementasi kebijakan pada pelayanan kesehatan sudah sangat baik seperti komunikasi yang disampaikan jelas dan detail, sumber daya manusia yang dimiliki sudah tercukupi dengan kemampuan dan keterampilan yang baik, kegiatan medis yang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, serta alur pendaftaran yang sangat mudah untuk pasien. Namun masih terdapat keluhan di fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang kurang memadai, lahan parkir yang kurang memadai dan sikap petugas kesehatan yang masih kurang ramah saat melayani pasien. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dengan memperbaiki fasilitas fisik yang kurang memadai, menambah pelatihan untuk kemampuan para petugas kesehatan, dan memperbaiki sikap dalam melayani pasien.

Kata Kunci: BPJS; Kebijakan Kesehatan; Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan

# **RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND HEALTH POLICY TOWARDS BPJS PATIENT SATISFACTION AT CILANGKAP PUBLIC HEALTH CENTER, EAST JAKARTA YEAR 2024**

**Mawaddah Turrahmah**

## **Abstract**

Patient Satisfaction is an important indicator of the quality of health services. The decline in patient satisfaction can be caused by increased access to health services but the quality of service is still low and does not meet patient expectations. In terms of measuring patient satisfaction, it can be seen from the patient's perspective on the quality of service such as tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance, price and location and from the perspective of health workers in the implementation of health policies such as communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This study aims to analyze the relationship and explore more deeply about the quality of service and health policies on BPJS patient satisfaction at health centers. This research method uses a mix-method with explanatory sequential design. Quantitative data were obtained through a survey of 140 respondents with purposive sampling, while qualitative data were collected through in-depth interviews with the head of the health center, health workers, and patients. The results showed that there was a significant relationship between tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance, price and location on patient satisfaction with a p value of 0.000 ( $p < 0.05$ ). The Assurance dimension is the most dominant variable with a POR value of 13.140 (95% CI: 2.372-72.781). Based on interviews with health workers, the implementation of policies in health services has been very good, such as clear and detailed communication, sufficient human resources with good abilities and skills, medical activities that are in accordance with Standard Operating Procedures, and a very easy registration process for patients. However, there are still complaints about physical facilities such as inadequate waiting rooms, inadequate parking areas and the attitude of health workers who are still less friendly when serving patients. Therefore, this study recommends improving the quality of service by improving inadequate physical facilities, adding training for the abilities of health workers, and improving attitudes in serving patients.

**Keyword :** BPJS; Health Policy; Patient Satisfaction; Quality of Service