

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Juli 2022
Endang Ayu Lestari
152201199

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien
Pengguna BPJS Di Puskesmas Muaradua Kisam Kecamatan Muaradua
Kisam Kabupaten Oku Selatan Tahun 2022**

ABSTRAK

kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Untuk itu salah satu upaya untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Muaradua Kisam.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien BPJS yang berobat di puskesmas Muaradua Kisam Pada bulan Desember 2021 yaitu sebanyak 56 responden. Tehnik sampling menggunakan *total sampling* dengan jumlah sampel 56 responden. Metode pengumpulan data yaitu kuesioner berupa pernyataan. Uji statistik menggunakan uji *Spearman's Rho Correlation*.

Hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS di puskesmas Muaradua Kisam adalah yang menilai puas 16,1%, cukup puas 75,0% dan kurang puas 8,9%. Hasil uji *Spearman Rank* diperoleh nilai P-Value 0.000 atau $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Muaradua Kisam, dengan nilai *corelation coeficient* 0.573 yang menunjukkan bahwa korelasi positif dengan kekuatan korelasi antara variabel Sedang

Diharapkan Puskesmas Muaradua Kisam dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terutama pada dimensi Bukti Fisik dimana ketersediaan obat yang masih belum memadai jumlahnya, kemudian pada dimensi daya tanggap yaitu kurang jelasnya informasi yang diberikan oleh petugas administrasi.

Kata kunci : Kualitas pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, BPJS

Ngudi Waluyo University
Undergraduate Midwifery Study Program, Faculty of Health
Thesis, July 2022
Endang Ayu Lestari
152201199

**The Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction
with BPJS Users at the Muaradua Kisam Health Center, Muaradua Kisam
District, South Oku Regency in 2022**

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the goals of improving the quality of health services. For this reason, one of the efforts to improve the quality of health services is to measure the level of patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of BPJS users at the Muaradua Kisam Health Center.

This study uses a quantitative research design. The population in this study were all BPJS patients seeking treatment at the Muaradua Kisam Public Health Center in December 2021, as many as 56 respondents. The sampling technique used total sampling with a sample of 56 respondents. The method of data collection is a questionnaire in the form of a statement. Statistical test using Spearman's Rho Correlation test.

The results show that the satisfaction level of BPJS patients at the Muaradua Kisam Public Health Center is 16.1% satisfied, 75.0% satisfied and 8.9% less satisfied. The results of the Spearman Rank test obtained a P-Value value of 0.000 or <0.05 so it can be concluded that there is a relationship between the quality of health services and BPJS patient satisfaction at the Muaradua Kisam Health Center, with a correlation coefficient value of 0.573 which indicates that the correlation is positive with the strength of the correlation between the variables Medium

It is hoped that the Muaradua Kisam Health Center can improve the quality of its services, especially in the Physical Evidence dimension where the availability of drugs is still inadequate in number, then on the responsiveness dimension, namely the lack of clear information provided by administrative officers.

Keywords : Health service quality, Patient Satisfaction, BPJS