

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PETUGAS
ADMINISTRASI BPJS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI DI POLIKLINIK RAWAT JALAN
RSUD dr. RASIDIN PADANG**



Skripsi
Sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana pada
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas

OLEH :

NILAM DEVINA

1411411004

PEMBIMBING :

Dr. drg. Febrian, MKM

drg. Murniwati, MPPM

FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2018

**RELATIONSHIP BETWEEN *BPJS Kesehatan* ADMINISTRATION
SERVICE QUALITY AND PATIENTS *BPJS Kesehatan* SATISFACTION
IN OUTPATIENT POLYCLINIC OF DR. RASYIDIN PADANG
GENERAL HOSPITAL**

Nilam Devina, Febrian, Murniwati

ABSTRACT

Background : Administration service of *BPJS Kesehatan* is the start of whole service of medical service received by every patient. Service quality can be reflected by patients satisfaction after receiving service given by administration officer. Service quality on patients satisfaction is classified into five dimensions of competency, responsiveness, guarantee, empathy and physical appearance. Dr. Rasyidin General Hospital is a hospital collaborating with *BPJS Kesehatan* that expected to give a good quality service on medical and non-medical aspects. Increasing public awareness and criticism demand a high quality service to gain the patients satisfaction.

Method : This research was observational cross-sectional analytical study. Sample size was 106 respondents collected by consecutive sampling technique. Data was analyzed by using chi-square test with $p < 0.05$ considered as significant.

Results : The study showed that there was relationship between competency ($p = 0.000$), responsiveness ($p = 0.000$), guarantee ($p = 0.000$) and empathy ($p = 0.000$) and physical appearance ($p = 0.000$) with patients satisfaction for service of *BPJS Kesehatan* in outpatient polyclinic of Dr. Rasyidin Padang General Hospital

Conclusion : There was relationship between service quality of administration officer with five dimensions of service quality on patients satisfaction.

Keywords : *Administration service, service quality dimensions, patients satisfaction*

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Administrasi BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Administrasi di Poliklinik Rawat Jalan RSUD dr. Rasidin Padang

Nilam Devina, Febrian, Murniwati

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan merupakan pelayanan awal dari sebuah pelayanan kesehatan yang diterima oleh setiap masyarakat. Pelayanan administrasi yang berkualitas tentunya dapat dilihat dari kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi. Kualitas pelayanan petugas administrasi terhadap kepuasan pasien dapat dilihat berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan tampilan fisik. RSUD dr. Rasidin sebagai salah satu rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan tentunya diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Bukan hanya pelayanan medis tetapi dari pelayanan non medis seperti pelayanan administrasi. Sikap masyarakat yang semakin kritis dan sadar akan pelayanan yang berkualitas, menuntut penyelenggara pelayanan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 106 responden dengan teknik *consecutive sampling*. Data dianalisis dengan uji *Chi-Square* pada $p\text{ value} < 0,05$.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara dimensi kehandalan ($p\text{ value} = 0,000$), daya tanggap ($p\text{ value} = 0,000$), jaminan ($p\text{ value} = 0,000$), empati ($p\text{ value} = 0,000$) dan tampilan fisik ($p\text{ value} = 0,000$) terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD dr. Rasidin Padang.

Kesimpulan : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan petugas administrasi berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Pelayanan administrasi, dimensi mutu pelayanan, kepuasan pasien.