

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA PROGRAM BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS BATU 10 KOTA TANJUNGPINANG

Oleh:

Muhammad Haikal

Nim. 2205010023

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan Program BPJS Kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Meskipun UPTD Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang telah memperoleh Akreditasi Paripurna selama tiga tahun terakhir, masih ditemukan berbagai keluhan masyarakat melalui *Google Review* dan pemberitaan media mengenai pelayanan BPJS Kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara pengakuan mutu pelayanan berdasarkan akreditasi dengan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Program BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan variabel tunggal, yaitu kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*). Populasi penelitian adalah peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di UPTD Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang sebanyak 28.932 peserta. Sampel berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan dipilih dengan *teknik accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Program BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata keseluruhan 61,06. Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, dimensi *Tangibles* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,25, diikuti *Reliability* sebesar 4,11, *Assurance* sebesar 4,08, *Empathy* sebesar 4,00, sedangkan dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,92. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik telah dinilai sangat baik oleh responden, sedangkan daya tanggap petugas masih memerlukan perhatian dan peningkatan agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan, SERVQUAL, Puskesmas Batu 10, pelayanan kesehatan.

**QUALITY OF HEALTH SERVICES FOR BPJS KESEHATAN PROGRAM
PARTICIPANTS AT THE BATU 10 COMMUNITY HEALTH CENTER,
TANJUNGPINANG CITY**

By:
Muhammad Haikal
Nim. 2205010023

ABSTRACT

Service quality is a crucial indicator for assessing the successful implementation of the BPJS Kesehatan program at primary healthcare facilities. Although the Batu 10 Community Health Center (Puskesmas) in Tanjungpinang City has achieved "Paripurna" (Comprehensive/Highest Level) accreditation over the past three years, public complaints regarding BPJS Kesehatan services continue to surface via Google Reviews and media reports. This situation reveals a discrepancy between the service quality recognized through accreditation and the perceptions held by the public as service users. This study aims to analyze the quality of BPJS Kesehatan program services at the Batu 10 Community Health Center in Tanjungpinang City. This study employs a descriptive quantitative approach focusing on a single variable: service quality based on the five SERVQUAL dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy). The study population consists of 28,932 BPJS Kesehatan participants registered at the Batu 10 Community Health Center. A sample of 100 respondents was determined using the Slovin formula and selected via accidental sampling. Data were collected through questionnaires and documentation, then analyzed using descriptive statistics. The results indicate that the service quality of the BPJS Kesehatan program at the Batu 10 Community Health Center falls into the "good" category, with an overall average score of 61.06. Among the five SERVQUAL dimensions, "Tangibles" received the highest average score (4.25), followed by "Reliability" (4.11), "Assurance" (4.08), and "Empathy" (4.00), while "Responsiveness" received the lowest average score (3.92). These findings suggest that respondents rated the physical evidence aspect very highly, whereas staff responsiveness requires attention and improvement to further optimize service quality.

Keywords: service quality, BPJS Kesehatan, SERVQUAL, Batu 10 Community Health Center, healthcare services.