

PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM DI PUSKESMAS BATU 10 KOTA TANJUNGPINANG

Oleh

**Meysa Dolla
Nim. 180565201088**

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti terkait perbandingan kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS dan pasien Umum. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang puskesmas yang berbunyi bahwa fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan atau menyediakan upaya kesehatan masyarakat dan juga upaya kesehatan perorangan tingkat pertama yang mana lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat tertinggi kesehatan masyarakat. Puskesmas Batu 10 Tanjungpinang merupakan unit pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau juga merupakan salah satu bentuk fasilitas yang diberikan kepada masyarakat kota Tanjungpinang pada umumnya. Dengan dimensi kualitas pelayanan Bukti Fisik (*tangible*), Kehandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*emphaty*). Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian komparatif dan teknik pengumpulan datanya menggunakan Kuesioner. disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS di puskemas Batu 10 kota Tanjungpinang untuk penilaian terhadap keseluruhan indikator adalah 90,37% dengan interval penilaian pada skala likert 81% - 100% dengan kategori “Sangat Baik” dan untuk pasien Umum keseluruhan indikator adalah 89,51% dengan interval penilaian pada skala likert 81% - 100% dengan kategori “Sangat Baik” yang artinya dalam kategori skala likert bahwa pelayanan kesehatan pasien BPJS dan pasien Umum di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang tidak ada perbedaan.

Kata Kunci : Perbandingan, Kualitas, Pelayanan, BPJS

**COMPARISON OF SERVICE QUALITY TO BPJS PATIENTS AND
GENERAL PATIENTS AT PUSKESMAS BATU 10, TANJUNGPINANG
CITY**
By

Meysa Dolla
Nim. 180565201088

ABSTRACT

This study examines the comparison of service quality to BPJS patients and general patients. Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 75 of 2014 concerning Public Health Centers which reads that health service facilities that organize or provide public health efforts as well as first-level individual health efforts which prioritize promotive and preventive efforts in order to achieve the highest degree of public health. Puskesmas Batu 10 Tanjungpinang is a health service unit that is easily accessible as well as a form of facility provided to the people of Tanjungpinang city in general. With the dimensions of service quality, Physical Evidence (tangible), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance) and Empathy (emphaty). The method that the author uses in this study is a quantitative method using a comparative research approach and data collection techniques using questionnaires. it was concluded that the quality of service for BPJS patients at the Batu 10 health center in Tanjungpinang city for the assessment of the overall indicators was 90.37% with an assessment interval on a Likert scale of 81% - 100% with the category "Very Good" and for General patients the overall indicator was 89.51% with an assessment interval on a Likert scale of 81% - 100% with the category "Very Good" which means that in the Likert scale category there is no difference in health services for BPJS patients and general patients at the Batu 10 Public Health Center, Tanjungpinang City.

Keywords: Comparison, Quality, Service, BPJS