

**Persepsi Pengguna Layanan BPJS Mandiri Terhadap Kualitas Pelayanan
di UPTD Puskesmas Kroya II Kabupaten Cilacap Tahun 2023**

***Perceptions of BPJS Mandiri Service Users Regarding Service Quality
at UPTD Puskesmas Kroya II Cilacap Regency in 2023***

Triyono¹, Dewi Prasetyani², Widyoningsih³

^{1,2,3}Health Science Al-Irsyad University Cilacap

Jl. Cerme No.24 Sidanegara Cilacap

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada penyedia layanan tersebut. Keberhasilan suatu Puskesmas dalam melayani masyarakat adalah dilihat dari tingkat kepuasan pasien yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi pengguna layanan BPJS Mandiri terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Sampel adalah pasien yang menggunakan layanan BPJS mandiri yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Kroya II sebanyak 105 orang yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien pengguna layanan BPJS Mandiri mayoritas mempunyai persepsi positif (57,1%). Kesimpulan dalam penelitian ini adalah dimensi bukti langsung (*tangibles*) sebagai dimensi dengan jumlah persepsi positif terbanyak dan dimensi keandalan (*reliability*) dengan jumlah persepsi positif terendah.

Kata Kunci : BPJS Mandiri, Kualitas Pelayanan Persepsi.

ABSTRACT

Quality service is a demand that must be met. If the patient is not satisfied with the quality of the service provided, the patient tends to make the decision not to make a repeat visit to the service provider. The success of a Community Health Center in serving the community is seen from the level of patient satisfaction which includes tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The aim of this research is to determine the perceptions of BPJS Mandiri service users regarding service quality. This research is an analytical observational study with a cross sectional design. The sample was 105 patients who used independent BPJS services who visited UPTD Puskesmas Kroya II, taken using accidental sampling technique. Data analysis uses univariate analysis. The results of this study show that the majority of patients using BPJS Mandiri services have positive perceptions (57.1%). The conclusion in this research is that the direct evidence (tangibles) dimension is the dimension with the highest number of positive perceptions and the reliability dimension (reliability) with the lowest number of positive perceptions.

Keyword Independent BPJS, Service of Quality, Perception,