

**HUBUNGAN ANTRA PENGETAHUAN PETUGAS LOKET  
PENDAFTARAN TENTANG BPJS DENGAN KUALITAS PELAYANAN  
PUSKESMAS  
SE KOTA SEMARANG TAHUN 2015**

**AKIDAH BIDUNIYAH**

*Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas  
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 411201101310@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Dari survei awal yang dilakukan terhadap 20 orang pasien BPJS di Puskesmas Bandarharjo Semarang didapati bahwa pasien BPJS masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan petugas loket pendaftaran puskesmas. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo Semarang Tahun 2015.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di Puskesmas Bandarharjo Semarang selama Triwulan III (Juni, Juli, Agustus) 168 orang dengan sampel berjumlah 118 pasien yang diperoleh dengan menggunakan teknik pengambilan sampel accidental sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik analisis uji Chi-Square.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS berhubungan nyata dan signifikan dengan kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo Semarang dengan nilai Spearman Rank sebesar 0,318 dengan Asymp. Sig. (2-sided) sebesar 0,000. Pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS tergolong baik, yaitu 84 orang (71,91%) dan kualitas pelayanan puskesmas tergolong baik sebanyak 86 orang (72,88%).

Tenaga kesehatan diharapkan dapat memberikan layanan BPJS secara maksimal, sehingga pasien BPJS di Puskesmas dapat semakin terpuaskan.

Kata Kunci : pengetahuan, kualitas pelayanan, BPJS

**CORRELATION OF KNOWLEDGE OF REGISTRATION EMPLOYEE  
ON BPJS TO SERVICES QUALITY OF BANDARHARJO PUBLIC  
HEALTH CENTER SEMARANG CITY 2015**

**AKIDAH BIDUNIYAH**

*Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas  
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 411201101310@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

Based on the initial survey has been done by 20 patients of BPJS in Bandarharjo public health center found that BPJS patients complain about registration employee services. The purpose of the study was to analyze correlation of knowledge of registration employee on BPJS to services quality that provided.

The study used analytic study design with cross sectional approach. The instrument was questionnaire. Population on this study was BPJS patients in Bandarharjo PHC as 168 patients and the sample was 118 patients that got from accidental sampling technique. Data collection method used questionnaire and data has been analyzed by chi-square.

Result showed that knowledge of the registration employee about BPJS has significant correlation with quality of PHC services with p value 0.0001. The knowledge was good which 84 people (71.91%) and quality of services was good.

Suggested to health providers to provide maximal BPJS services that makes the patient of BPJS feeling satisfy.

Keyword : knowledge, service quality, BPJS