

ANALISIS PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN PUSKESMAS SEBANGKAU

Chie Chie Wilanda*

wilandachiechie@gmail.com

STIE Mulia Singkawang, Indonesia

Ryadi Wirawan

STIE Mulia Singkawang, Indonesia

Erik Sudarso

STIE Mulia Singkawang, Indonesia

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the services of the Sebangkau's Healthcare BPJS patients. The research method used in this research is descriptive analysis, the method of data analysis is to use qualitative methods. The population is all BPJS Kesehatan patients who seek treatment at the Sebangkau's Community Health Center where the sample used is 100 people. The research tool used to analyze the level of service is the dimension of service quality which includes Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy (Emphaty) and Physical Evidence (Tangibles). The results of the study based on the re-average value of each question item on the five dimensions of service quality are three point eighty nine seen from the range of values then categorized as satisfactory. Suggestions that can be put forward based on the research results are to improve services and look for effective and efficient strategies so that they can increase patient confidence in utilizing the products offered by health services.

Keywords: *BPJS Health Patient Service*

1. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah kebutuhan dasar dalam kehidupan manusia. Segala aktivitas tidak dapat berjalan apabila fisik dan mental seseorang tidak sehat. Maka dari itu setiap individu sangat menjaga diri agar dalam keadaan baik-baik saja. Kesehatan memiliki suatu keterkaitan yang sangat erat dengan ekonomi. Kondisi kesehatan masyarakat akan mempengaruhi produktifitas kerja. Pemerintah dalam upaya memperbaiki kondisi kesehatan masyarakat

wilandachiechie@gmail.com

selalu berusaha menyediakan pelayanan kesehatan bermutu, merata, dan terjangkau bagi masyarakat secara ekonomis.

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan menuntut penyelenggaraan kesehatan selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan kepuasaan pada masyarakat.

Kepuasan pelanggan dipandang menjadi konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta akibat akhir. Kualitas pelayanan digambarkan menjadi suatu pernyataan tentang perilaku, korelasi yang dihasilkan berasal perbandingan antara harapan serta kinerja. Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat secara nasional adalah dengan menggunakan jaminan sosial yaitu BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan). BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Instansi yang bekerja sama dengan BPJS diantaranya yaitu Puskesmas salah satunya adalah Puskesmas Sebangkau.

Pelayanan kesehatan pada puskesmas Sebangkau terdiri dari dua jenis pelayanan kesehatan yaitu kelas umum dan BPJS Kesehatan. Kelas umum adalah kategori jasa pelayanan kesehatan pasien non BPJS. Pelayanan BPJS biasanya pada setiap puskesmas atau jasa kesehatan lainnya sering kali dianggap buruk dan banyak pasien lebih memilih pelayanan jasa kesehatan umum, karena menganggap pelayanan jasa kesehatan kelas umum lebih bisa memberikan nilai kepuasaan yang diharapkan pasien. Keluhan-keluhan dari pasien mengenai pelayanan BPJS mengartikan bahwa kinerja kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas belum mencukupi kriteria yang diinginkan pasien.

Untuk mengetahui pelayanan pasien BPJS kesehatan puskesmas Sebangkau, dapat dilihat perbandingan jumlah pengunjung kelas umum dan pasien BPJS kesehatan yang berobat di puskesmas Sebangkau pada Tabel 1

**Tabel 1. Jumlah Pasien Puskesmas Desa Sebangkau Kelas Umum
Dan Pasien Bpjs Kesehatan Tahun 2014 – 2018**

Tahun	Pasien Umum	Pasien BPJS	Total	Percentase (%)
2014	3934	1648	5582	29.52
2015	4897	2610	7507	34.77
2016	5180	2901	8081	35.90
2017	5533	2920	8453	34.54
2018	5348	3152	8500	37.08

Sumber : Data Puskesmas Sebangkau 2019

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa selama lima tahun sejak 2014 hingga 2018 jumlah pasien BPJS kesehatan dan pasien non BPJS kesehatan mengalami perubahan. Hal ini dapat dijadikan acuan apakah pelayanan yang diberikan puskesmas Sebangkau sudah memuaskan atau belum bagi pasien BPJS kesehatan Sebangkau.

Untuk mengetahui pertumbuhan tingkat pelayanan pasien BPJS kesehatan puskesmas Sebangkau, maka akan dicantumkan pada tabel data jumlah kunjungan pasien berdasarkan jenis jasa yang diberikan puskesmas Sebangkau dalam kurun waktu lima tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2. Pasien Bpjs Kesehatan Puskesmas Sebangkau
Tahun 2014 – 2018

Jenis-jenis jasa	Tahun				
	2014	2015	2016	2017	2018
Poli Umum	1054	1664	1805	1825	1956
Poli Gigi	67	114	193	183	218
Poli KIA/Gizi/IVA/Konseling	527	832	903	912	978
Jumlah	1648	2610	2901	2920	3152

Sumber : Data Puskesmas Sebangkau 2019

Pada Tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa kunjungan pasien keseluruhan tiap poli hampir semua poli mengalami peningkatan. Pelayanan kesehatan pemerintahan tentunya berbeda dengan jasa kesehatan swasta yang berupaya dalam strategi pemasarannya untuk menarik minat masyarakat, belum lagi ditambah dengan petugas yang tidak tetap atau berpindah pindah yang sering kita temui pada unit pelayanan kesehatan pemerintahan. Pasien BPJS Kesehatan membandingkan apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima. Apabila apa yang mereka terima tidak sesuai dengan yang mereka harapkan tentu meninggalkan rasa kecewa pada pasien. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Sebangkau”.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1 Pengertian Pemasaran

Beberapa pengertian pemasaran yang dikemukakan oleh para ahli antara lain adalah menurut *American Marketing Association* dalam buku Assauri (2017:2): pemasaran diartikan menjadi hasil prestasi kerja, aktivitas perjuangan yang eksklusif berkaitan dengan mengalirnya barang atau jasa dari penghasil ke konsumen”. menurut Kotler dalam buku Tjiptono (2014:2): “Pemasaran terdiri atas semua kegiatan yang didesain untuk membuat serta memfasilitasi setiap pertukaran yang dimaksudkan untuk memuaskan kebutuhan atau harapan konsumen”.

Menurut Adisaputro (2014:1): “Permasaran berminat untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga tugas perusahaan adalah untuk

menyediakan produk yang bernilai sesuai tuntutan konsumen (customer value) secara menguntungkan”.

2.2 Pengertian Jasa

menurut Wijaya (2018:14): “Jasa ialah setiap tindakan atau aktivitas yang bisa ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain, yang intinya tak berwujud serta tidak menyebabkan kepemilikan apapun”.

Jasa memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dengan produk. Menurut Tjiptono (2014:28): ada beberapa karakteristik jasa secara garis besar sebagai berikut :

a. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (performance), atau usaha. oleh karena itu, jasa tidak bisa dipandang, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli serta dikonsumsi.

b. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi serta dikonsumsi di waktu dan daerah yang sama.

c. *Variability/heterogeneity/inconsistency*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

d. *Perishability*

Bahwa jasa tidak tahan lama serta tidak bisa disimpan, tidak terdapat persediaan persoalan beban periode puncak, produktifitas rendah, sulit memilih harga jasa, dan *problem* penetapan harga.

e. *Lack of ownership*

Padapembelian barang, konsumen mempunyai hak penuh atas penggunaan serta manfaat produk yang dibelinya. Mereka mampu mengkonsumsi, menyimpan serta menjualnya. Dilain pihak, di pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya mempunyai akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas.

2.3 Kualitas Jasa

a. Pengertian Kualitas Jasa

Perusahaan atau instansi harus menawarkan jasa dan pelayanan yang berkualitas bagi konsumen/masyarakat. Wyckof pada buku Tjiptono (2014:268): “Kualitas jasa ialah taraf keunggulan (excellence) yang diperlukan dan pengendalian atas keunggulan tersebut guna memenuhi hasrat pelanggan”. berdasarkan Wijaya (2018:9): “Kualitas barang dan jasa didefinisikan menjadi seluruh campuran karakteristik barang serta jasa dari pemasaran,

rekayasa, produksi, juga pemeliharaan yang berakibat barang serta jasa yang digunakan memenuhi ekspektasi pelanggan atau konsumen”.

b. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Tjiptono dan Diana dalam Wijaya (2018:65): lima dimensi kualitas yang dimaksud yaitu :

1) Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan se-segera mungkin, sempurna, dan memuaskan.

2) Ketanggapan atau kepedulian (*responsiveness*)

Ketanggapan atau kepedulian ialah harapan para staff guna membantu para pelanggan serta menyampaikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau keinginan pelanggan.

3) Jaminan kepastian (*Assurance*)

Jaminan kepastian adalah kompetensi yang memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian, dalam mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staff.

4) Perhatian (*emphaty*)

Perhatian artinya sifat dan kemampuan guna menyampaikan perhatian penuh pada pelanggan, kemudahan untuk melakukan kontak, komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan pelanggan secara individual.

5) Berwujud (*tangible*)

Berwujud merupakan wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, alat-alat, pegawai, dan fasilitas informasi atau komunikasi.

2.4 Pengertian Kepuasan

Kotler pada Sangadji &Sopiah (2013:181): “Kepuasaan konsumen merupakan perasaan suka atau kecewa yang timbul sesudah membandingkan persepsi atau kesan akan kinerja suatu produk serta harapan-harapannya”.Howard &Sheth dalam Tjiptono (2014:353): “Bawa kepuasaan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan terkait kesepadan atau ketidaksepadanan antara dampak yang diterima dibandingkan oleh pegorbanan yang dilakukan”. berdasarkan Sangadji dan Sopiah (2013:182): “Secara umum, kepuasaan dapat diartikan menjadi adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.

2.5 Pengertian BPJS

Menurut Wikipedia: “BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk pegawai negeri sipil, penerima pension PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa”

2.6 Pengertian Puskesmas

Menurut Wikipedia: “Pusat Kesehatan Masyarakat, disingkat Puskesmas, adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dipikul oleh pemerintah dan masyarakat”.

3. METODA PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Guna mempermudah dalam pemecahan masalah maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif dalam bentuk survei. Menurut Yusuf (2014:48): “Survei merupakan suatu cara untuk mengumpulkan informasi dari sejumlah besar individu dengan menggunakan kuesioner, interview, atau dengan melalui pos (by mail) maupun telepon”. Objek atau individu dalam penelitian ini yaitu pasien BPJS Kesehatan yang berobat pada puskesmas Sebangkau.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data metode yang digunakan penulis adalah kuisioner. Menurut Sujarweni (2014:75): “Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkap pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden secara tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden di puskesmas Sebangkau.

3.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sujarweni (2014:65): “Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pasien BPJS kesehatan yang berobat di puskesmas Sebangkau berjumlah 3.152 pasien berdasarkan data tahun 2018.

b. Sampel

Menurut Sujarweni (2014:65): “Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian”. Menurut Sax dalam Yusuf (2014:150): “Sampel adalah suatu jumlah yang terbatas dari unsur yang terpilih dari suatu populasi”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel adalah sebagian atau beberapa yang terpilih untuk diteliti. Menurut Sujarweni (2014:66): “Untuk

menentukan ukuran sampel dapat menggunakan cara slovin". Rumus Slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N x e^2)} \dots \dots (1)$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Populasi

E = Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti menentukan ukuran sampel berdasarkan rumus Slovin Rumus Perhitungan besarnya sampel dengan tingkat kepercayaan sebesar 90%, dan tingkat error sebesar 10%. Maka dapat dihitung besar sampelnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{3.152}{1 + (3.152 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{3.152}{1 + 31,52}$$

$$n = 96,92$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang diambil peneliti adalah sebesar 100 pasien BPJS Kesehatan (hasil daripada $n = 96,92$ dibulatkan menjadi 100).

Untuk teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Sampling Insidental. Menurut Sujarweni (2014:70): "Sampling insidental teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data". Dalam penelitian ini siapapun sebagai pasien BPJS pada puskesmas Sebangkau bisa menjadi sampel.

3.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran digunakan sebagai acuan untuk menentukan seberapa pendek dan panjang yang terukur dalam suatu alat ukur. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala interval yang berupa interval tetap. Untuk mengukur rentang atau interval kelas dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Interval = \frac{5-1}{5} \times 100 \% = 0,8$$

Jadi dengan nilai 0,8 akan digunakan untuk menentukan penilaian tanggapan responden mengenai pelayanan pasien BPJS kesehatan puskesmas Sebangkau.Ukuran interval pada variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Interval Kelas

No	Kategori	Interval Kelas
1	Sangat Baik (SB)	4,20 - 5,00
2	Baik (B)	3,40 - 4,19
3	Kurang Baik (KB)	2,60 - 3,39
4	Tidak Baik (TB)	1,80 - 2,59
5	Sangat Tidak Baik (STB)	1,00 - 1,79

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Mudjiarahardjo dalam Sujarweni (2014:34): “Analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan focus atau masalah yang ingin dijawab”. Analisis data digunakan sebagai alat untuk menemukan jawaban dari suatu masalah atau pernyataan.

Menurut Sujarweni (2014:103): “Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian”. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah teknik analisis data kualitatif dan analisis data statistik deskriptif sebagai berikut :

a. Analisis Kualitatif

Menurut Sugiyono (2013:9): “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”. Dalam penelitian ini data yang diperoleh adalah melalui kuesioner yang hasilnya akan disusun dan dihitung sehingga dapat ditemukan hasil akhirnya.

b. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013:147): “Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Menurut Sujarweni (2014:94): “Statistik deskriptif untuk menggambarkan berbagai karakteristik data yang berasal dari suatu sampel”. Untuk analisis

akandilakukan dengan mengukur tingkat kepuasaan pasien BPJS kesehatan menggunakan kuisioner untuk mengetahui pendapat dan respon responden kemudian diperhitungkan menggunakan skala *likert* lima dimensi dan disertai bobot yang telah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2013:93): "skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial". Penilaian tingkat kepuasaan pasien BPJS dalam *skala likert* dan pembobotannya disajikan pada Tabel 4berikut :

Tabel 4. Skala Likert Dan Bobot

Kategori	Bobot
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

Dengan bobot yang telah ditetapkan dapat dihitung total nilai yang diperoleh dari penilaian pasien BPJS puskesmas Sebangkau, dan berdasarkan analisis data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bagaimana pelayanan pasien BPJS kesehatan puskesmas Sebangkau.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Kebijakan Puskesmas Sebangkau dalam memberikan pelayanan pasien BPJS kesehatan

Adapun kebijakan pelayanan yang dibuat Puskesmas Sebangkau dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien BPJS kesehatan adalah sebagai berikut:

- a. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien BPJS kesehatan dalam faktor keandalan, petugas puskesmas Sebangkau memaksimalkan sistem informasi dan laboratorium serta ketepatan waktu dalam operasional pelayanan.
- b. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dalam faktor daya tanggap, petugas puskesmas Sebangkau memaksimalkan kinerja sesuai tugas dan meningkatkan profesionalisme setiap kinerja.
- c. Meningkatkan kualitas mutu pelayanan dalam faktor penjamin, dengan upaya pemenuhan kualitas dan profesionalisme SDM serta penyediaan sarana dan prasana penunjang pelayanan.
- d. Dalam upaya peningkatan dalam faktor empati, kepentingan pasien menjadi hal terpenting puskesmas Sebangkau dengan itu seluruh petugas puskesmas diharuskan memberikan pelayanan senyaman mungkin,menerapkan budaya tebar senyum, dan tulus membantu pasien.

- e. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dalam faktor berwujud, kepuasaan pasien dan kesembuhan pasien adalah motivasi kinerja petugas puskesmas untuk selalu memberikan pelayanan terbaik, dan senantiasa menjaga lingkungan puskesmas agar tetap membuat pasien merasa nyaman berada di puskesmas.

4.2 Analisis Tingkat Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Sebangkau

Berikut ini adalah hasil rekapitulasi tentang tingkat pelayanan pasien BPJS kesehatan puskesmas Sebangkau dapat dilihat pada Tabel 5

**TABEL 5. Rekapitulasi Hasil Penelitian
Perhitungan Nilai Re-Rata Variabel**

Variabel	Kuesione r	SP 5	P 4	CP 3	KP 2	TP 1	Jumlah Responde n	Tota 1	Nilai Rata -rata
								Nilai	
Keandalan (Reliability)	1	28	59	10	2	1	100	411	4.11
	2	30	64	4	1	1	100	421	4.21
	3	38	56	4	1	1	100	429	4.29
	4	34	61	4	1	0	100	428	4.28
Nilai Re-Rata Keandalan (Reliability)								4.22	
Daya Tanggap (Responsiveness)	1	32	57	9	2	0	100	419	4.19
	2	21	48	19	9	3	100	375	3.75
	3	25	53	18	3	1	100	398	3.98
	4	27	55	14	4	0	100	405	4.05
Nilai Re-Rata Daya Tanggap (Responsiveness)								3.99	
Jaminan (Assurance)	1	24	54	16	5	1	100	395	3.95
	2	19	51	24	4	2	100	381	3.81
	3	8	29	48	9	6	100	324	3.24
	4	30	55	13	2	0	100	413	4.13
	5	34	54	10	2	0	100	420	4.20
Nilai Re-Rata Jaminan (Assurance)								3.87	
Empati (Empathy)	1	18	40	35	6	1	100	368	3.68
	2	20	41	33	5	1	100	374	3.74
	3	19	37	36	6	2	100	365	3.65
	4	21	39	35	4	1	100	375	3.75
Nilai Re-Rata Empati (Empathy)								3.71	
3	21	45	32	2	0	10 0	385	313	3.13
	4	19	44	34	2	1 0	378	367	3.67
	5	21	40	35	3	1 0	377	3.85 3.78 3.77	

Variabel	Kuesione r	SP	P	CP	KP	TP	Jumlah Responde n	Tota 1 Nilai	Nilai Rata -rata
		5	4	3	2	1			
	6	20	43	34	2	1	100	379	3.79
Nilai Re-Rata Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)									
Total Nilai Rata-Rata									
Re-Rata (X)									

Sumber: Data olahan 2019

Berdasarkan Tabel 3 dapat kita ketahui nilai rata rata dari setiap dimensi kualitas pelayanan dan berdasarkan nilai rata rata dimensi tersebut maka dapat diketahui nilai Re-Rata dari seluruh dimensi pelayanan yaitu sebesar 3,89. Angka 3,89 terdapat dalam rentang nilai "puas" yang berarti secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Sebangkau adalah tergolong memuaskan.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan terhadap responden yang berobat di Puskesmas Sebangkau maka dapat disampaikan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada variabel keandalan dikatakan sangat memuaskan, hal ini dapat dilihat dari nilai re-rata sebesar 4,22 yang berarti dalam rentang nilai setiap item-pertanyaan dikategorikan responden sangat puas pada pelayanan BPJS kesehatan yang diberikan petugas puskesmas Sebangkau. Berdasarkan hal tersebut responden beranggapan bahwa petugas puskesmas Sebangkau andal dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
2. Pada variabel daya tanggap dikatakan memuaskan, hal ini dapat dilihat dari nilai re-rata sebesar 3,99 yang berarti dalam rentang nilai setiap item-pertanyaan dikategorikan responden puas pada pelayanan BPJS kesehatan yang diberikan petugas puskesmas Sebangkau. Berdasarkan hal tersebut responden beranggapan bahwa petugas puskesmas Sebangkau tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
3. Pada variabel jaminan dikatakan memuaskan, hal ini dapat dilihat dari nilai re-rata sebesar 3,87 yang berarti dalam rentang nilai setiap item-pertanyaan dikategorikan responden puas pada pelayanan BPJS kesehatan yang diberikan petugas puskesmas Sebangkau. Berdasarkan hal tersebut responden beranggapan bahwa petugas puskesmas Sebangkau menjamin pengetahuan, rasa aman, kepercayaan dan keyakinan kepada pasien.
4. Pada variabel empati dikatakan memuaskan, hal ini dapat dilihat dari nilai re-rata sebesar 3,71 yang berarti dalam rentang nilai setiap item-item

pertanyaan dikategorikan responden puas pada pelayanan BPJS kesehatan yang diberikan petugas puskesmas Sebangkau. Berdasarkan hal tersebut responden beranggapan bahwa petugas puskesmas Sebangkau memahami dan memberikan apa yang dibutuhkan pasien.

5. Pada variabel bukti fisik dikatakan memuaskan, hal ini dapat dilihat dari nilai re-rata sebesar 3,67 yang berarti dalam rentang nilai setiap item-pertanyaan dikategorikan responden puas pada pelayanan BPJS kesehatan yang diberikan petugas puskesmas Sebangkau. Berdasarkan hal tersebut responden beranggapan bahwa petugas puskesmas Sebangkau mampu menjaga lingkungan puskesmas secara baik untuk kenyamanan pasien.

Secara keseluruhan nilai *Re-Rata* variabel adalah 3,89 yang berarti dalam rentang nilai pelayanan dari lima dimensi kualitas jasa dikategorikan responden puas pada pelayanan kesehatan BPJS yang diberikan Puskesmas Sebangkau.

6. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan terhadap responden yang berobat di Puskesmas Sebangkau dapat disampaikan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi kemajuan puskesmas Sebangkau :

1. Dari segi keandalan, yang perlu dilakukan petugas puskesmas yaitu memaksimalkan pelayanan pada pernyataan puskesmas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, dan pernyataan puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pasien.
2. Dari segi daya tanggap, yang perlu dilakukan petugas puskesmas adalah memaksimalkan dan meningkatkan pelayanan pada pernyataan tanggap dalam menerima dan melayani permintaan pasien, dan petugas memberikan informasi yang dibutuhkan pasien.
3. Dari segi jaminan, yang perlu dilakukan petugas puskesmas adalah memaksimalkan dan meningkatkan pelayanan pada pernyataan petugas menjaga rasa aman bagi pasien saat melakukan transaksi dan petugas perlu meningkatkan keramahan terhadap pasien seperti selalu menampilkkan senyum terhadap pasien yang datang.
4. Dari segi kepedulian, yang perlu dilakukan petugas puskesmas adalah memaksimalkan dan meningkatkan pelayanan pada pernyataan puskesmas memberikan perhatian secara personal dan memahami kebutuhan pasien secara spesifik, karena kenyataannya hal ini tidak dirasakan memuaskan bagi kalangan tertentu.
5. Dari segi bukti fisik, yang perlu dilakukan petugas adalah memaksimalkan pelayanan pada pernyataan puskesmas memiliki gedung bersih dan terawat dengan salah satu cara yaitu meningkatkan kesadaran setiap petugas puskesmas untuk mencintai lingkungannya, dengan rasa cinta tersebut setiap petugas puskesmas akan senantiasa menjaga gedung agar tetap bersih dan terawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisucipto, Gunawan. 2014, *Manajemen Pemasaran: Analisis untuk strategi pemasaran*, Sekolah Tinggi Ilmu YKPN, Yogjakarta
- A. Muri Yusuf, 2014, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan", prenadamedia group, Jakarta
- Assauri, Sofjan. 2017, *Manajemen Pemasaran, Cetakan ke 15*, Rajawali Pers, Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Sangadji, E.M., dan Sopiah, 2013, *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, CV. Alfabeta, Bandung:
- Sujarweni, Wiratna, 2014, *Metodologi Penelitian*, Pustaka Baru Press, Yogjakarta
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*, ANDI, Yogjakarta
- Wijaya, Tony, 2018, *Manajemen Kualitas Jasa, Edisi Kedua*, PT.Indeks, Jakarta
- WWW. Wikipedia, Di akses pada Agustus 2020