



## Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas I di Rumah Sakit Umum Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang

Nova Tri Pratami<sup>1</sup>, Nurmah Semil<sup>1</sup>, Zailani Surya Marpaung<sup>1</sup>  
<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia  
Korespondensi: [novatripratami@gmail.com](mailto:novatripratami@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas I di RSUP Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman. Memiliki 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu berwujud, kehandalan, cepat tanggap, jaminan dan empati. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan yaitu primer dan skunder. Teknik pengumpulan data diambil dengan menggunakan metode kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang merupakan keluarga pasien badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan kelas I RSUP Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini yaitu analisis deskriptif dengan menggunakan metode interval dengan rumus analisis data yang dipakai menurut Sudrajat, kriteria dalam penelitian ini sebagai pengkategorian dari hasil interval yang digunakan sebagai tolak ukur dalam hasil penelitian yang digunakan dengan masalah yang diteliti yang di mana menggunakan teknik interval. Dalam penelitian ini RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang telah memberikan pelayanan yang baik, yang berdasarkan perhitungan rata-rata seluruh dimensi dari hasil rekapitulasi kualitas pelayanan pada pasien badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan kelas 1 di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang berbobot 412 yang artinya termasuk dalam kategori kualitas pelayanan yang baik

**Kata kunci:** Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, kualitas pelayanan pasien, RSUP Mohammad Hoesin Kota Palembang.

### Abstract

*This study aimed to determine the quality of service for the Patients of Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) at Dr. Mohammad Hoesin, Palembang city. This study used the theory of the quality of service according to Parasuraman. It has 5 dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method used was quantitative. The types of data used were primary and secondary. The data was collected using a questionnaire method which was distributed to 100 respondents who were the families of the patients of Class I of the Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) at Dr. Mohammad Hoesin, Palembang City. The data analysis technique used in this research was descriptive analysis using the interval method with the data analysis formula used according to Sudrajat. The criteria in this study as the categorization of the results of the intervals are used as a benchmark in the*

### RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 15/06/2020

Ditelaah: 20/08/2020

Diterbitkan: 10/12/2020

### KUTIPAN

Pratami, NT., Semil, N., Marpaung, ZS. (2020). Kualitas pelayanan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas I di Rumah Sakit Umum Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 16-25, doi: 10.47753/pjap.v1i2.20





*results of the research. It is used with the problem of the study which used the interval technique. In this study, Dr. Mohammad Hoesin Palembang City hospital has provided good service based on the average calculation of all the dimensions from the results of the quality of service. The quality of service for Class 1 of the Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) at Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang weighs 412 which means it is in the good service quality category.*

**Keywords:** *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, quality of patient care, Mohammad Hoesin General Hospital, Palembang City.*

## PENDAHULUAN

Menurut Assauri (2011), Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga yang melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan, sehingga jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, maka persaingan akan semakin ketat dalam menuntun sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen atau pelanggan dalam memberikan pelayanan terbaiknya.

Peraturan MENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen standar pelayanan di atur oleh undang-undang Nomor 25 tahun 2009.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah dimatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H, yaitu: (a) Ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”; (b) Ayat (3) “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan penembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”, dan (c) Pasal 34 Ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah rumah sakit. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (service quality management), yakni upaya meminimalisi kesenjangan (gap) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan customer (masyarakat pengguna). Keberhasilan sebuah rumah sakit bukan dilihat dari fasilitas tersebut bagi masyarakat (output) tetapi dari kemanfaatan langsung atas keberadaan fasilitas tersebut bagi masyarakat (outcome). Selanjutnya, monitoring kinerja perlu dilakukan sebagai alat untuk mengevaluasi apakah pelayanan kesehatan dan program-program organisasi penyedia layanan kesehatan ini sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Monitoring kinerja dapat juga digunakan untuk mengidentifikasi apakah tingkat kualitas pelayanan publik sudah lebih baik daripada sebelumnya. Dengan dilakukan monitoring kinerja secara berkelanjutan, sebenarnya akan membantu meningkatkan kualitas organisasi layanan publik itu sendiri.

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) sebagai salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak di bidang penyelenggaraan asuransi secara nasional, yang dalam pelaksanaannya mengacu pada UU No. 40 Tahun 2004 dan UU No. 24 Tahun 2011 (Depkes, 2012). “Rumah sakit pemerintahan pada abad 21 dituntut untuk menjadi Badan Layanan Umum (BLU) bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan



memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan. Oleh karena itu, rumah sakit harus dapat memberikan kepuasan terhadap pasien selaku konsumen utama rumah sakit (Akbar, Sidin & Pasinrigi 2013)".

## TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan harapan pada suatu produk (Nursalam, 2011). Sedangkan Mamik (2010) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil evaluasi atau penilaian terhadap pemakaian suatu pelayanan yang telah dipilih setidaknya memenuhi kriteria atau melebihi harapan pasien tersebut.

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, pembangunan kesehatan yang diarahkan kepada pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu, berupa pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika pelayanan profesi. Sehingga rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan harus dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat sebaik mungkin agar menjadi tempat rujukan yang lebih baik, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para pasien, serta bagi puskesmas-puskesmas ataupun dokter praktek yang ada di sekitar (Djojogugito, 2001).

Sejauh ini berdasarkan akun resmi BPJS Kesehatan jumlah Dokter Praktek Perorangan sebanyak 5254, Dokter Gigi sebanyak 1206. Jumlah peserta program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) per tanggal 31 Oktober 2019. Berdasarkan data dan penjabaran latarbelakang di atas, perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat kualitas pelayanan pasien yang diberikan BPJS Kota Palembang.

Kotler (2011: 82) memberikan definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu adanya tolak ukur kualitas pelayanan yang menunjukkan apakah kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikaitkan baik atau buruk. Menurut Zeithaml, dkk (1990) ada 5 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu Tangibles (terjamah). Realiability (handal), Responsiveness (pertanggungan jawaban), Assurance (kepastian), Empathy (empati).

Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Dengan demikian, pelayanan publik merupakan kegiatan utama yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersil ataupun yang bersifat nonkomersil. Tetapi dalam pelaksanaannya ada perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersil yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi dan nonkomersial biasanya pemerintah.

Menurut Mahmudi (2005:234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu transparansi, Akuntabilitas, kondisional, partisipasi, tidak diskriminasi, keseimbangan hak dan kewajiban. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

1. Akuntabilitas: Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
2. Kondisional: Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
3. Partisipasi: Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.



4. Tidak Deskriminasi: Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Pada penelitian ini, penelitian menggunakan teori 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yaitu Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiviness (ketangapn), Assurance (jaminan), Empathy (empati).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang didasarkan pada data kuantitatif, yaitu penelitian yang mengelola dan menggambarkan data serta informasi berdasarkan fakta-fakta yang tampak untuk kemudian dianalisis lebih lanjut. Menurut Subana dan Sudrajat (2005:25) penelitian Kuantitatif dilihat dari segi tujuan, penelitian ini dipakai untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, dan untuk menunjukkan hubungan antar variable dan adapula yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan atau mendeskripsikan banyak hal. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai “kepuasan terhadap kualitas pelayanan pada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) kelas 1 di Rumah Sakit Umum Mohammad Hoesin Kota Palembang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil dan pembahasan kali ini peneliti menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif menggunakan instrumen penelitian kuesioner atau angket. Penelitian ini manggambarkan kualitas pelayanan pada pasien badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan kelas 1 di rumah sakit umum pusat Dr. Mohammad Hoesin kota palembang. Pada penelitian kali ini peneliti juga mengambil beberapa referensi jurnal dan skripsi pendahulu untuk mendukung penelitian ini, supaya penelitian tersebut dapat terperinci dan memiliki beberapa perbandingan.

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### *Uji Validitas*

Dalam menguji validitas Peneliti menggunakan fasilitas perhitungan menggunakan perangkat lunak berbasis statistik yaitu Statistical Package For Social Science (SPSS) untuk mengelola atau menganalisis data menjadi informasi yang penting untuk pengambilan keputusan. Pengujian validitas tiap butir dilakukan analisis item, yaitu mengoreksi skor tiap butir dengan teknik pengujian validitas kuesioner menggunakan rumus product moment dengan menggunakan SPSS versi 25. Syarat minimum untuk suatu butir pertanyaan dianggap valid adalah nilai indeks validitasnya memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dimana r tabel diperoleh dari df (degree of freedom) = n-2 dengan taraf signifikan 5%. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden sehingga didapatkan r tabel sebesar 0,195 denngan taraf signifikan 5%.

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas**

Dimensi	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
<i>Tangible</i> (nyata/berwujud)	P1	0,523	0,195	Valid
	P2	0,630	0,195	Valid
	P3	0,618	0,195	Valid
	P4	0,642	0,195	Valid

Dimensi	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Reliability (Kehandalan)	P5	0,783	0,195	Valid
	P6	0,810	0,195	Valid
	P7	0,768	0,195	Valid
	P8	0,788	0,195	Valid
Responsiviness (Cepat tanggap)	P9	0,843	0,195	Valid
	P10	0,842	0,195	Valid
	P11	0,783	0,195	Valid
Assurance (Jaminan)	P12	0,615	0,195	Valid
	P13	0,822	0,195	Valid
	P14	0,584	0,195	Valid
	P15	0,699	0,195	Valid
Empaty (Empati)	P16	0,798	0,195	Valid
	P17	0,851	0,195	Valid
	P18	0,834	0,195	Valid

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti

Berdasarkan data Tabel 1 dimana pengujian kuesioner dengan masing- masing pertanyaan mendapatkan nilai r hitung lebih besar dari pada 0,195, sehingga kuesioner penelitian dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang terdapat didalam kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, responden yang sama akan menghasilkan data konsisten. Teknik yang dilakukan penelitian ini adalah menggunakan rumus Alpha Cronbach  $>0,60$  ( Wiratna Sujerweni, 2014 ) dengan program SPSS Versi 25. Apabila hasil semua Variabel pada uji reliabilitas diatas 0,60 maka dalam penelitian itu lulus Uji Reliabilitas (lihat, Tabel 2).

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas**

Dimensi	Indikator	Cronbach Alpha	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i> (nyata/berwujud)	P1	0.951	0,60	Reliabel
	P2	0.949	0,60	Reliabel
	P3	0.949	0,60	Reliabel
	P4	0.949	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	P5	0.946	0,60	Reliabel
	P6	0.946	0,60	Reliabel
	P7	0.947	0,60	Reliabel
<i>Responsiviness</i> (Cepat tanggap)	P8	0.946	0,60	Reliabel
	P9	0.945	0,60	Reliabel
	P10	0.945	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i> (Jaminan)	P11	0.946	0,60	Reliabel
	P12	0.949	0,60	Reliabel
	P13	0.946	0,60	Reliabel



Dimensi	Indikator	Cronbach Alpha	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Empathy (Empathy)	P14	0,950	0,60	Reliabel
	P15	0,948	0,60	Reliabel
	P16	0,946	0,60	Reliabel
	P17	0,945	0,60	Reliabel
	P18	0,945	0,60	Reliabel

Sumber: Uji Reliabilitas menggunakan SPSS

Analisis hasil Terhadap Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas I Di Rumah Sakita Dr. Mohammad Hoesin dalam memberikan Pelayanan dikategorikan dalam lima dimensi yang dikemukakan oleh Kotler : Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Cepat Tanggap, jaminan. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah 100 (seratus) orang pengguna BPJS Kesehatan Kelas I di Rs. Mohammad Hoesin Kota Palembang dan total pertanyaan pada kuesioner 18 pertanyaan yang di isi berkisar 1-5. Setelah semua indikator dihitung untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas I Di Rumah Sakita Dr. Mohammad Hoesin berdasarkan kuesioner yang disebarakan peneliti dan tinggal mencari hasil nilai rata-rata dari semua skor pertanyaan, maka akan diperoleh hasil seberapa baik Kualitas Pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit.

## Temuan Penelitian

### *Dimensi Tangibel (Berwujud)*

*Dimensi Tangibel (Berwujud)* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Kebersihan dan Keindahan Gedung Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin, Kota Palembang.

Kebersihan dan Keindahan Gedung Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin, Kota Palembang. Didapat sebanyak 46 responden dengan bobot 230 menjawab sangat baik, 43 responden dengan bobot 172 menjawab baik, 9 responden dengan bobot 27 menjawab cukup baik, tidak ada yang menjawab tidak baik, 2 responden dengan bobot 2 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 431 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Kualitas kenyamanan di ruang tunggu Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 31 responden dengan bobot 155 menjawab sangat baik, 59 responden dengan bobot 236 menjawab baik, 8 responden dengan bobot 24 menjawab cukup baik, 1 responden dengan bobot 2 menjawab tidak baik, 1 responden dengan bobot 1 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 417 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Baik.

Kerapihan dan Kebersihan Pada Tenaga Medis di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 48 responden dengan bobot 240 menjawab sangat baik, 41 responden dengan bobot 164 menjawab baik, 10 responden dengan bobot 30 menjawab cukup baik, 1 responden dengan bobot 2 menjawab tidak baik, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik pada pertanyaan ke 3 ini. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 436 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Kelengkapan Peralatan Medis yang Dimiliki Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 42 responden dengan bobot 210 menjawab sangat baik, 47 responden dengan bobot 188 menjawab baik, 9 responden dengan bobot 27 menjawab cukup baik, 1 responden dengan bobot 2 menjawab tidak baik, 1 responden dengan bobot 1 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima



layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 428 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Sangat Baik.

### ***Dimensi Reliability (Kehandalan)***

*Dimensi Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepatwaktu, dan dapat dipercaya. Kualitas pelayanan perawat dalam menjelaskan penyakit, cara perawatan, dan penggunaan obat di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 32 responden dengan bobot 160 menjawab sangat baik, 43 responden dengan bobot 172 menjawab baik, 23 responden dengan bobot 69 menjawab cukup baik, Tidak ada yang menjawab tidak baik, 2 responden dengan bobot 2 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 403 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Baik.

Kualitas pelayanan tenaga medis dalam memberikan informasi terhadap pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 29 responden dengan bobot 145 menjawab sangat baik, 47 responden dengan bobot 188 menjawab baik, 22 responden dengan bobot 66 menjawab cukup baik, tidak ada responden yang menjawab tidak baik, 2 responden dengan bobot 2 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 401 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Baik.

Kesediaan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 28 responden dengan bobot 140 menjawab sangat baik, 46 responden dengan bobot 184 menjawab baik, 23 responden dengan bobot 69 menjawab cukup baik, 1 responden dengan bobot 2 menjawab tidak baik, 2 responden dengan bobot 2 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 397 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Baik.

Berdasarkan hasil dari 3 pertanyaan tentang dimensi Kehandalan, dapat disimpulkan berdasarkan kriteria penilaian bahwa Kualitas Pelayanan Pada Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Kelas 1 di Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang Pada Dimensi Empati ialah Semua Pertanyaan dalam kategori Baik.

### ***Dimensi Responsiviness (Cepat Tanggap)***

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Kualitas Pelayanan Tenaga Medis dalam Melakukan Tindakan Secara Cepat dan Tepat di Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Kota Pada pertanyaan ke 8 Kualitas pelayanan tenaga medis dalam melakukan tindakan secara cepat dan tepat di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 29 responden dengan bobot 145 menjawab sangat baik, 51 responden dengan bobot 204 menjawab baik, 18 responden dengan bobot 54 menjawab cukup baik, 1 responden dengan bobot 2 menjawab tidak baik, 1 responden dengan bobot 1 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 406 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Baik.

Tindakan yang diberikan tenaga medis sesuai prosedur di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 30 responden dengan bobot 150 menjawab sangat baik, 54 responden dengan bobot 216 menjawab baik, 14 responden dengan bobot 42 menjawab cukup baik, 2 responden dengan bobot 4 menjawab tidak baik, Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 412 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Baik.

Ketanggapan tenaga medis dalam menangani pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 29 responden dengan bobot 145 menjawab sangat baik, 46



responden dengan bobot 184 menjawab baik, 23 responden dengan bobot 69 menjawab cukup baik, 1 responden dengan bobot 2 menjawab tidak baik, 1 responden dengan bobot 1 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 401 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Baik.

### ***Dimensi Assurance (Jaminan)***

*Dimensi Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Kualitas kemampuan dan pengetahuan dokter dalam menentukan diagnosa dan meyakinkan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 33 responden dengan bobot 165 menjawab sangat baik, 51 responden dengan bobot 204 menjawab baik, 15 responden dengan bobot 45 menjawab cukup baik, tidak ada responden yang menjawab tidak baik, 1 responden dengan bobot 1 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 415 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Baik.

Kualitas penyimpanan data rekam medis di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 37 responden dengan bobot 185 menjawab sangat baik, 50 responden dengan bobot 200 menjawab baik, 11 responden dengan bobot 33 menjawab cukup baik, 1 responden dengan bobot 2 menjawab tidak baik, 1 responden dengan bobot 1 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 421 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Sikap tenang dan meyakinkan dokter dalam menangani pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 34 responden dengan bobot 170 menjawab sangat baik, 54 responden dengan bobot 216 menjawab baik, 11 responden dengan bobot 33 menjawab cukup baik, 1 responden dengan bobot 2 menjawab tidak baik, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 421 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Kelengkapan obat-obatan dan alat medis di rumah sakit di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 39 responden dengan bobot 195 menjawab sangat baik, 46 responden dengan bobot 184 menjawab baik, 13 responden dengan bobot 39 menjawab cukup baik, 1 responden dengan bobot 2 menjawab tidak baik, 1 responden dengan bobot 1 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 421 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Sangat Baik.

### ***Dimensi Empaty (Empati)***

Kualitas waktu pelayanan yang diberikan dokter terhadap pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 30 responden dengan bobot 150 menjawab sangat baik, 46 responden dengan bobot 184 menjawab baik, 21 responden dengan bobot 63 menjawab cukup baik, 1 responden dengan bobot 2 menjawab tidak baik, 2 responden dengan bobot 2 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 401 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Baik.

Kualitas pelayanan perawat terhadap keinginan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 28 responden dengan bobot 140 menjawab sangat baik, 47 responden dengan bobot 188 menjawab baik, 23 responden dengan bobot 69 menjawab cukup baik, 1 responden dengan bobot 2 menjawab tidak baik, 1 responden dengan bobot 1 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 400 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Baik.



Sikap sopan dan ramah perawat terhadap pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 34 responden dengan bobot 170 menjawab sangat baik, 43 responden dengan bobot 172 menjawab baik, 21 responden dengan bobot 63 menjawab cukup baik, 1 responden dengan bobot 2 menjawab tidak baik, 1 responden dengan bobot 1 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 408 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Baik.

Kualitas perawat dalam memperhatikan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Didapat sebanyak 34 responden dengan bobot 170 menjawab sangat baik, 40 responden dengan bobot 160 menjawab baik, 25 responden dengan bobot 75 menjawab cukup baik, tidak ada responden yang menjawab tidak baik, 1 responden dengan bobot 1 menjawab sangat tidak baik. Respon dari Penerima layanan berdasarkan jumlah penilaian dari total skor pada tabel adalah 406 artinya penilaian responden yang termasuk dalam kategori Baik. Kualitas Pelayanan Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas 1 di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rata-rata dari sejumlah nilai ataupun total perindikator kuesioner yang sudah dihitung sebelumnya.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan mengukur seberapa puas konsumen pada Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosisal Kesehatan Kelas I di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang dan untuk mengetahui dimensi yang menjadi kekuatan serta kelemahan pelayanan pada BPJS Kesehatan Kelas I di Rs. Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Dimensi Tangible (nyata/berwujud), pada pertanyaan nomor 1,2,3,4 yang memiliki Rata-rata pada dimensi bukti fisik berbobot 428 yang artinya skor termasuk Dalam kategori Sangat Baik. Dimensi Reliability (kehandalan), pada pertanyaan nomor 5,6,7, yang memiliki rata-rata dimensi berbobot 400,3 yang artinya skor termasuk dalam kategori Baik.

Dimensi Responsiviness (cepat tanggap), pada pertanyaan nomor 8,9,10 yang memiliki rata-rata pada dimensi kehandalan berbobot 406,3 yang artinya skor termasuk dalam kategori Baik. Dimensi Assurance (jaminan), pada pertanyaan nomor 11,12,13,14 yang memiliki rata-rata pada dimensi cepat tanggap berbobot 419,5 yang artinya skor termasuk dalam karegori Baik. Dimensi Empathy (empati), pada pertanyaan nomor 15,16,17,18 yang memiliki rata-rata pada dimensi jaminan berbobot 403,7 yang artinya skor termasuk dalam kategori Baik.

Jadi Kualitas Pelayanan Pada Pasien Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas I di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang secara keseluruhan dari Rata-rata seluruh dimensi mendapatkan Skor 412 yang mana termasuk dalam kategori Kualtas Pelayanan yang diberikan yaitu Baik.

Adapun saran atau rekomendasi dari hasil penelitian ini yaitu tenaga medis harus cermat dalam memberikan pelayanan kepada pasien agar pasien merasakan puas atas pelayanan yang diberikan, dalam hal ini bisa diadakan pelatihan/seminar tentang memberikan pelayanan yang baik. Komunikasi antara tenaga medis dan pasien pun harus lebih baik lagi dan menerima berbagai saran, kesediaan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien serta segera.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Qdais, H. A., Hamoda, M. F., & Newham, J. (1997). Analysis of residential solid waste at generation sites. *Waste Management & Research*, 15(4), 395–405. doi: [10.1177/0734242X9701500407](https://doi.org/10.1177/0734242X9701500407)
- Akbar, Sidin Dan Pasinringi. 2013. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rsud Labuang Baji Makssar Tahun 2013. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
- Amstrong, dan Kotler. 2016. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis Kerja. Skripsi.<http://repository.unpas.ac.id/14439/5/BAB%20II.pdf>.



- Assauri, S. (2011), Manajemen Pemasaran, Rajagrafindo Persada.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 1 Januari 2014. Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan. Buku Panduan peserta BPJS. (online). (pdf).
- Bertawati. 2013. Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2(2):1-11.
- Defa Septia. 2017. Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung). Bandar Lampung.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tentang Rumah Sakit. Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Dwiyanto, A. (2005). Manajemen Pelayanan Publik “Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif”. Gadjah Mada University Press.
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. (2016). Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
- Kotler, P. (2011). Manajemen Pemasaran di Indonesia: analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian. Penerbit Salemba Empat.
- Ratmino, R., Winarsih, AS. (2005). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Pustaka Pelajar
- Semil, N. (2018). Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan. Prenadamedia Group.
- Sugiyono, (2013). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, IK. (1999). Ilmu Administrasi Publik. Rineka Cipta
- Tjiptono, F. (2012). Service Manajemen “Mewujudkan Layanan Prima”. Andi Offset.
- Weitz, L. (2010). Retailing Management. McGraw-Hill Irwin.
- Wikipedia Ensiklopedia Bebas. BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan. (online). ([http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS\\_Kesehatan](http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan) Dikutip 12 Januari 2020).
- Zethaml, V., Bitner, MJ., Gremler, DD. (1990). Service Marketing. McGraw- Hill International Edition.