

LEMBAR PENGESAHAN

ARTIKEL ILMIAH

**HUBUNGAN ANTARA PENGETAHUAN PETUGAS LOKET
PENDAFTARAN TENTANG BPJS DENGAN KUALITAS PELAYANAN
PUSKESMAS BANDARHARJO SEMARANG TAHUN 2015**

Disusun Oleh:

AKIDAH BIDUNIYAH

NIM. D11.2011.01310

**Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan di Sistem Informasi
Tugas Akhir (SIADIN)**

Pembimbing



(Dyah Ernawati, S.Kep, NS, M.Kes)

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

Akidah Bidunyah*), Dyah Ernawati **)

***) Alumni Fakultas Kesehatan UDINUS 2011**

*****) Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro**

Jl. Nakula I No 5-11 Semarang

Email : akidah.fidunyah17@gmail.com

ABSTRAK

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 purposed 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.

Keywords: knowledge, quality services, BPJS

PENDAHULUAN

Tujuan pembangunan kesehatan seperti digariskan dalam Sistem Kesehatan Nasional adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional. Kenyataannya, derajat kesehatan masyarakat Indonesia khususnya masyarakat miskin masih rendah. Data Balai Pusat Statistik (BPS) tahun 2010 menunjukkan Angka Harapan Hidup (*life expectancy*) untuk laki-laki 67,3 tahun dan Angka Harapan Hidup untuk perempuan 70,6 tahun, sedangkan Angka Kematian Bayi (AKB) di Indonesia adalah 32 kematian per 1.000 kelahiran hidup dan Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia, yaitu 359 setiap 100 ribu kelahiran.

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Bab 1 Pasal 1 menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Layanan BPJS merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau Masyarakat. Penerima bantuan iuran jaminan kesehatan BPJS adalah fakir miskin dan orang tidak mampu sebagai peserta program Jaminan Kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan BPJS harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektifitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien, serta efisiensi biaya. Oleh karena itu, pengetahuan tenaga medis mengenai prosedur dan pelaksanaan BPJS sangat diperlukan, sehingga pengguna BPJS dapat terpuaskan.

Seorang pengguna yang puas adalah pengguna yang merasa mendapatkan kualitas jasa dari produsen atau penyedia jasa. Kualitas jasa yang diberikan dapat dilihat dari *expected servise* dan *perceived service*. Hal ini berarti kualitas jasa dianggap dapat memenuhi kepuasan pengguna apabila pelanggan merasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik.¹ Kepuasan pengguna sangat penting bagi penyedia jasa. Pengguna yang merasa puas akan bersikap loyal kepada penyedia jasa. Kepuasan pengguna dapat tercapai jika kenyataan yang diperoleh pengguna sesuai atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pengguna.

Keluhan merupakan salah satu hak pasien yang dijamin oleh UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Dalam pasal 32 dengan tegas ditetapkan bahwa pasien dapat mengeluhkan pelayanan rumah sakit melalui media cetak dan elektronik. Bahkan, pasien juga dapat menggugat dan menuntut rumah sakit apabila rumah sakit diduga memberikan pelayanan tidak sesuai standar. Selain itu, dalam undang-undang ini juga dinyatakan bahwa rumah sakit berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit (pasal 29 ayat (1) point a). Adapun survei yang dilakukan oleh *Indonesia Corruption Watch* (ICW) dalam pelayanan publik bidang kesehatan yang dilaporkan di kementerian kesehatan, ada 9 poin permasalahan yang ditemukan yakni: pasien masih mengeluhkan pelayanan RS, pasien perempuan lebih banyak mengalami diskriminasi, misalnya diskriminasi pelayanan RS terhadap pasien miskin (pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)), penolakan RS terhadap pasien miskin, RS masih meminta uang muka kepada pasien, masih ada pungutan dalam mendapatkan kartu jaminan berobat, pasien miskin masih sulit mengakses obat, masih ada keluhan terkait fasilitas dan sarana RS yang buruk, serta berobat gratis belum terealisasi sepenuhnya.

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya². Kualitas pelayanan dirasakan dan dipandang sebagai derajat dan arah ketidaksesuaian (*discrepancy*) antara persepsi dan harapan para konsumen. Kualitas pelayanan, terutama dari segi ketanggapan (*responsiveness*) yang maksimal dan sesuai dengan harapan pengguna dapat semakin meningkatkan kepercayaan dari pengguna jaminan kesehatan BPJS, sehingga masyarakat akan semakin terpuaskan.

Berdasarkan pengambilan data awal terhadap 20 orang masyarakat yang menggunakan layanan BPJS di Puskesmas Bandarharjo Semarang pada tanggal 23-25 April 2015, diketahui bahwa masyarakat masih mengeluhkan ketanggapan yang diberikan petugas loket pendaftaran puskesmas. Masyarakat mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diberikan petugas loket puskesmas. Ketika masyarakat membutuhkan bantuan terkait layanan BPJS, petugas loket puskesmas justru terlihat sedang mengobrol dengan rekan kerjanya, bukannya

segera melayani masyarakat. Masyarakat juga menganggap bahwa petugas loket di Puskesmas kurang dapat menunjukkan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS. Respon petugas loket di Puskesmas cenderung bias dan kurang bijaksana. Kurang tanggapnya petugas loket di Puskesmas Bandarharjo Semarang tersebut mengindikasikan kurangnya kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas loket.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.³ Kualitas pelayanan dapat dilihat dari kecepatan pelayanan dan kemauan untuk membantu dari karyawan dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan petugas tidak terlepas dari pengetahuan yang dimiliki. Pengetahuan seorang individu erat kaitannya dengan perilaku yang akan diambilnya, karena dengan pengetahuan tersebut ia memiliki alasan dan landasan untuk menentukan suatu pilihan. Pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan dalam pekerjaan terkait dengan penguasaan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seorang pekerja. Pengetahuan petugas yang tercermin dari kompetensi kerja yang dimiliki petugas akan menunjang penyelesaian pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pengguna jaminan kesehatan BPJS akan terlayani dengan baik tanpa harus ada yang kecewa. Hasil penelitian Mukhlis dan Kristiani, juga membuktikan bahwa terdapat hubungan faktor individu (pengetahuan) dengan kinerja petugas. Semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki petugas loket pendaftaran tentang BPJS, diharapkan dapat semakin menunjang pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga tetap dapat menunjukkan ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai harapan pengguna asuransi kesehatan BPJS.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui lebih mendalam apakah ada hubungan antara pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS dengan kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo Semarang Tahun 2015?

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengetahuan tentang BPJS

1. Pengertian Pengetahuan tentang BPJS

Kemampuan seseorang dalam mengingat, memahami dan mengungkapkan kembali mengenai program jaminan kesehatan.

2. Tingkatan pengetahuan

Tingkatan pengetahuan, yaitu tahu (*know*), memahami (*comprehension*), aplikasi (*application*), analisa (*analysis*), sintesis (*syntesis*), dan evaluasi (*evaluation*) mengenai layanan BPJS.

3. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dapat dikelompokkan menjadi faktor internal, meliputi kewenangan diskresi, kontrol yang dipersepsikan, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif, kepuasan kerja, maupun semangat kerja sama, serta faktor eksternal, meliputi budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, kerja sama, kesesuaian pekerjaan dengan karyawan, kesesuaian teknologi, konflik, kebingungan/kerancuan peran, kondisi sosial ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (lembaga swadaya masyarakat).

B. Kualitas Pelayanan

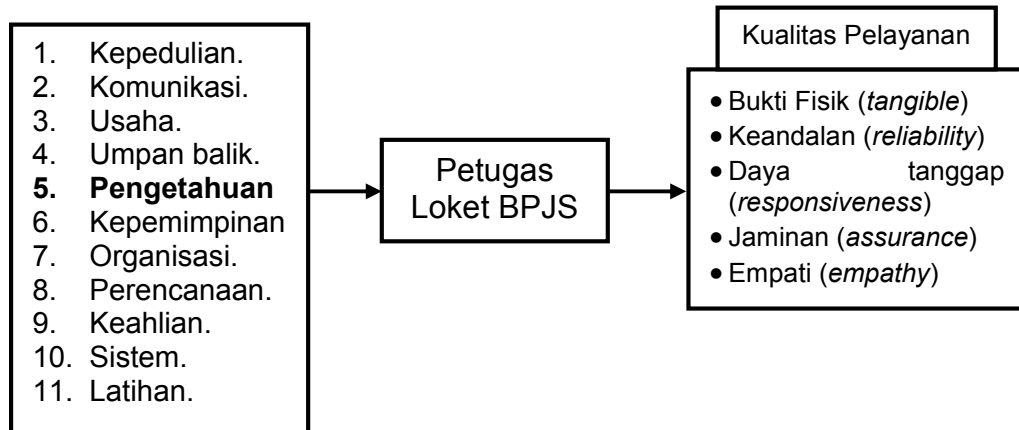
1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Derajat kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan yang sama dengan harapan para konsumen.

2. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

C. Kerangka Teori Penelitian



Gambar 1
Kerangka Teori Penelitian

Sumber: Martin. 2004. Quality Customer Service. Jakarta: Penerbit PPM.

POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING

Karakteristik populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di Puskesmas Bandarharjo Semarang selama Triwulan III (Juni, Juli, Agustus) 168 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang termasuk anggota populasi penelitian dan secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.⁴ Peneliti menggunakan pasien BPJS di Puskesmas Bandarharjo Semarang.

Untuk menghitung ukuran sampel didasarkan pada pendugaan proporsi populasi digunakan rumus sebagai berikut:⁵

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan:

- n : Sampel
N : Jumlah Populasi
d : Perkiraan tingkat kesalahan

Jadi, besarnya sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebesar 118 pasien puskesmas Bandarharjo Semarang pada Triwulan III, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{168}{1 + 168(0,05)^2} \\ &= 118,31 \\ &= 118\end{aligned}$$

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel yaitu : Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

- 1) Pasien di Puskesmas Bandarharjo Semarang dengan kepesertaan BPJS minimal 1 tahun.
- 2) Berusia \geq 15 tahun.
- 3) Bersedia menjadi responden.

Analisis Data

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama kepesertaan BPJS. Selain itu, analisis univariat juga digunakan untuk memperoleh gambaran tingkat kualitas pelayanan loket puskesmas serta gambaran pengetahuan petugas loket tentang BPJS.

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang bermakna secara statistik antara variabel dependen dan variabel independen dengan uji *Rank Spearman* menggunakan *SPSS 19.0 for Windows*. Pada penelitian ini *Rank Spearman* dilakukan untuk menganalisis hubungan variabel *dependen* (kualitas pelayanan loket puskesmas) dengan variabel *independen* (pengetahuan petugas loket tentang BPJS) yang mana kedua variabel tersebut bersifat kategorik. Melalui uji statistik *Rank Spearman* akan diperoleh nilai p (*p-value*) dengan tingkat kemaknaan 0,05. Jika nilai $p \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan kata lain terdapat hubungan yang bermakna antara dua variabel yang diuji. Sedangkan jika nilai $p > 0,05$ maka H_0

diterima dan H_0 ditolak, dengan kata lain tidak terdapat hubungan bermakna antara dua variabel yang diuji.

HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai hasil penelitian yang dilakukan peneliti meliputi gambaran profil responden penelitian (sampel), pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS, dan kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo Semarang. Peneliti menyajikan hasil penelitian ini dalam bentuk tabel dan uraian untuk menjelaskan gambaran profil responden penelitian (sampel), pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS, dan kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo Semarang.

1. Gambaran Pengetahuan Petugas Loket Pendaftaran tentang BPJS

Tabel 1
Gambaran Pengetahuan Petugas Loket Pendaftaran tentang BPJS

Kategori	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Baik (76-100%)	84	71,19%
Cukup (56-75%)	20	16,95%
Kurang (<56%)	14	11,86%
Total	118	100%

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2015

Dari tabel di atas, data dilihat gambaran pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS. Pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS yang tergolong baik sebanyak 84 orang atau 71,91%, pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS pada kategori cukup sebanyak 20 orang atau 16,95%, serta pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS pada kategori kurang sebanyak 14 orang atau 11,86%, Jadi dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memiliki tingkat pengetahuan tentang BPJS pada kategori baik.

2. Gambaran Kualitas pelayanan Puskesmas

Tabel 2
Gambaran Kualitas pelayanan Puskesmas

Kategori	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Baik (76-100%)	86	72,88%
Cukup (56-75%)	28	23,73%
Kurang (<56%)	4	3,39%
Total	118	100%

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2015

Dari tabel di atas, data dilihat gambaran kualitas pelayanan puskesmas. Kualitas pelayanan puskesmas yang tergolong baik sebanyak 86 orang atau 72,88%, kualitas pelayanan puskesmas pada kategori cukup sebanyak 28 orang atau 23,73%, serta kualitas pelayanan puskesmas pada kategori kurang sebanyak 4 orang atau 3,39%. Jadi dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden memiliki ketanggapan pada kategori baik.

3. Analisis bivariat Hubungan Pengetahuan Petugas Loker Pendaftaran Pendaftaran tentang BPJS dengan Kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo Semarang

Untuk menganalisis hubungan variabel *dependen* (kualitas pelayanan loket puskesmas) dengan variabel *independen* (pengetahuan petugas loket tentang BPJS) yang mana kedua variabel tersebut bersifat kategorik digunakan uji statistik *Rank Spearman* dengan tingkat kemaknaan 0,005. Jika nilai $p \leq 0,005$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan kata lain terdapat hubungan yang bermakna antara dua variabel yang diuji. Sedangkan jika nilai $p > 0,005$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan kata lain tidak terdapat hubungan bermakna antara dua variabel yang diuji. Adapun hasil pengujian statistik *Rank Spearman* antara pengetahuan petugas loket tentang BPJS dengan kualitas pelayanan loket puskesmas sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji *Rank Spearman*
Correlations

			Ketanggapan Petugas Locket	Kualitas Pelayanan
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.318**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	118	118
	Pengetahuan	Correlation Coefficient	.318**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	118	118

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Berdasarkan hasil pengujian statistik *Rank Spearman* dengan bantuan SPSS 21, diperoleh nilai *Rank Spearman* sebesar 0,318 dengan Asymp. Sig. (2-sided) sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 sehingga diputuskan pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS berhubungan nyata dan signifikan dengan kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo Semarang. Hal ini berarti semakin baik pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS, maka kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo Semarang akan baik pula.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa ada hubungan pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS dengan kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo Semarang. Salah satu standar kualitas pelayanan adalah *responsiveness* (cepat tanggap).⁶ Ketanggapan adalah kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Daya tanggap dapat dilihat dari kecepatan pelayanan dan kemauan untuk membantu dari karyawan dalam memberikan pelayanan. Ketanggapan yang ditunjukkan petugas tidak terlepas dari pengetahuan yang dimiliki. Pengetahuan seorang individu erat kaitannya dengan perilaku yang akan diambilnya, karena dengan pengetahuan tersebut ia memiliki alasan dan landasan untuk menentukan suatu pilihan. Pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan dalam pekerjaan terkait dengan penguasaan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab

seorang pekerja. Pengetahuan petugas yang tercermin dari kompetensi kerja yang dimiliki petugas akan menunjang penyelesaian pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pengguna jaminan kesehatan BPJS akan terlayani dengan baik tanpa harus ada yang kecewa.

Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang (*over behavior*). Dari pengalaman langsung maupun orang lain, serta penelitian terbukti bahwa perilaku yang didasari oleh pengetahuan lebih langgeng daripada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan.⁷ Pengetahuan yang dimiliki petugas loket pendaftaran tentang BPJS akan menunjang pelayanan yang diberikan kepada pengguna BPJS. Pengetahuan yang dimiliki petugas akan memudahkan dan semakin mempercepat pelayanan yang diberikan, sehingga ketanggapan yang ditunjukkan petugas loket pendaftaran tentang BPJS akan semakin meningkat.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.⁸ Pengetahuan diperlukan sebagai dasar suksesnya suatu bentuk layanan. Pengetahuan sangat mendasari terbentuknya tindakan seseorang, karena perilaku yang didasari oleh pengetahuan akan lebih langgeng daripada perilaku yang tidak didasari pengetahuan. Pengetahuan merupakan salah satu komponen faktor predisposisi yang paling penting. Peningkatan pengetahuan tidak selalu menyebabkan terjadinya perubahan sikap dan perilaku tetapi mempunyai hubungan yang positif, yakni dengan peningkatan pengetahuan maka perubahan perilaku akan cepat, sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang (*over behavior*).⁹ Pengetahuan yang memadai mengenai layanan BPJS, akan menjadikan petugas loket BPJS mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Petugas loket akan semakin tanggap dalam memberikan pelayanan, baik dari segi kuantitas ataupun kualitas.

Pengetahuan adalah kemampuan seseorang untuk mengungkapkan kembali apa yang diketahuinya dalam bentuk bukti jawaban baik lisan atau tulisan, bukti atau tulisan tersebut merupakan suatu reaksi dari suatu stimulasi yang berupa pertanyaan baik lisan atau tulisan.⁵ Pengetahuan sangat mendasari terbentuknya tindakan seseorang, karena perilaku yang didasari oleh

pengetahuan akan lebih langgeng daripada perilaku yang tidak didasari pengetahuan. Pengetahuan merupakan salah satu komponen faktor predisposisi yang paling penting. Peningkatan pengetahuan menyebabkan terjadinya perubahan sikap dan perilaku. Begitu juga halnya dengan pengetahuan yang dimiliki petugas loket Puskesmas Bandarharjo Semarang mengenai BPJS akan menunjang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS.

Kualitas pelayanan yang rata-rata tergolong pada kategori baik hendaknya dapat senantiasa dipertahankan oleh Puskesmas Bandarharjo Semarang. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan puas atau tidaknya pasien BPJS di Puskesmas Bandarharjo Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Kualitas pelayanan yang mencakup *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibility* apabila dipersepsikan secara positif oleh konsumen akan dapat semakin meningkatkan rasa nyaman saat menggunakan suatu produk ataupun jasa. Persepsi terhadap kualitas pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Bandarharjo Semarang akan dapat meningkatkan kepuasan dalam diri, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bandarharjo Semarang.

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah daya tanggap.¹ Daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas, serta didukung oleh adanya keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan adanya bukti langsung, ketanggapan dari petugas loket BPJS akan semakin meningkatkan rasa puas pasien BPJS.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan.²⁰ Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak

membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. Ketanggapan mampu mengarahkan pelanggan pada prosedur dan sistem yang tepat, cepat dan tidak rumit. Ketanggapan sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan BPJS di Puskesmas Bandarharjo Semarang. Ketanggapan yang ditunjukkan petugas loket BPJS akan memberikan kenyamanan pasien BPJS dalam menggunakan layanan. Kualitas pelayanan loket BPJS juga akan semakin menjadikan pelayanan yang diberikan semakin efektif, sehingga segala bentuk ketidakpuasan pasien BPJS dapat dihindari.

SIMPULAN

- 1) Karakteristik pasien BPJS di Puskesmas Bandarharjo Semarang berdasarkan usia, yaitu rata-rata responden berusia >30 tahun dan usia responden termuda adalah < 20 tahun. Pasien BPJS di Puskesmas Bandarharjo Semarang rata-rata berjenis kelamin perempuan 76 orang (64,41%). Pasien BPJS di Puskesmas Bandarharjo Semarang berdasarkan tingkat pendidikan terakhir rata-rata SMA 81 orang (68,64%). Pasien BPJS di Puskesmas Bandarharjo Semarang rata-rata bekerja sebagai buruh pabrik 59 orang (50%).
- 2) Pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS yang tergolong baik sebanyak 84 orang (71,91%), kategori cukup sebanyak 20 orang (16,95%), serta kategori kurang sebanyak 14 orang (11,86%).
- 3) Kualitas pelayanan puskesmas yang tergolong baik sebanyak 86 orang (72,88%), kategori cukup sebanyak 28 orang (23,73%), serta kategori kurang sebanyak 4 orang (3,39%).
- 4) Pengetahuan petugas loket pendaftaran tentang BPJS berhubungan nyata dan signifikan dengan kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo Semarang dengan nilai *Rank Spearman* sebesar 0,318 dengan *Asymp. Sig. (2-sided)* sebesar 0,000.

SARAN

1. Bagi Pasien BPJS

Masyarakat khususnya pasien BPJS, disarankan agar memahami bahwa tugas pegawai loket BPJS bukanlah hal mudah karena harus menangani berbagai orang, sehingga diharapkan dapat bekerja sama agar pelayanan BPJS dapat berjalan lancar.

2. Bagi Tenaga Kesehatan

- a. Tenaga kesehatan terkait diharapkan dapat semakin meningkatkan pengetahuan yang dimiliki mengenai layanan BPJS, sehingga pasien BPJS di Puskesmas dapat semakin terpuaskan dengan layanan yang diberikan Puskesmas.
- b. Disarankan kepada pemerintah terutama sektor kesehatan yang dalam hal ini puskesmas, untuk lebih meningkatkan sosialisasi tentang BPJS agar semua peserta BPJS pun semakin mengetahui setiap prosedur pelayanan BPJS terutama tentang hak dan kewajibannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Barata, A. A.. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo; 2006.
2. Irawan, H. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo; 2009.
3. Tjiptono, F., dan Diana, A. *Total Quality Management (TQM)*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset; 2003.
4. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta; 2010.
5. Azwar, S. *Tes Prestasi : Fungsi dan Pengembangan Pengukuran Prestasi Belajar*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset; 2012.
6. Sitinjak, T. *Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset. Ekuisitas dan Prilaku Merek*, Jakarta: Gramedia; 2004.
7. Notoatmodjo, S. *Prinsip-Prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta; 2003.
8. Martin, W. B. *Quality Customer Service*. Alih Bahasa: Bonifacius Sindyarta. Jakarta: Penerbit PPM; 2004.
9. Suryani, T. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2008.