

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL BPJS KESEHATAN DI KOTA PONTIANAK

Vivi<sup>1)</sup>, Sugianto<sup>2)</sup>

<sup>1) 2)</sup> Prodi Bahasa Inggris (Konsentrasi Business English & Management), Politeknik Tonggak Equator

<sup>1)</sup>email : viv\_limas@yahoo.com

<sup>2)</sup>email : sugianto.polteq@gmail.com

### *Abstract*

*Quality of service is one of the key in facing the competitive world. A good service quality will create satisfaction for customers so that they will remain satisfy. Certainly, BPJS Kesehatan as a government-appointed organizer agency that provides health services to the community. As a company that engages in services, the quality of service plays an important role to create satisfaction for participants BPJS Kesehatan. The purpose of this research is to find out the quality of service (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy) at Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama BPJS Kesehatan in Pontianak City. This research is a descriptive research that will use qualitative analysis. The Technique of sampling is purposive sampling and snowball sampling. The data are collected through questionnaires, interviews and literatures. The study shows that Tangible, Reliability, Responsiveness and Assurance variables have high value for the respondent. However, Empathy variable has a sufficient value for the respondent. The research suggests on improving empathy of medical and non-medical personnel, increasing cooperation of private hospitals, advanced tools and completeness of drug, a clear schedule of practice.*

*Keywords :Service Quality*

### 1. PENDAHULUAN

Kehidupan ekonomi manusia tidak lepas dari pendapatan dan pengeluaran. Situasi yang sering terjadi adalah pengeluaran yang tidak berimbang dengan pendapatan. Salah satu pengeluaran tidak terduga adalah saat seseorang sakit, apalagi jika tergolong penyakit berat yang membutuhkan biaya pengobatan yang cukup besar dan berkelanjutan. Kondisi ini tentunya mempengaruhi kemampuan seseorang dalam memenuhi kebutuhan hidup karena pada umumnya biaya perawatan kesehatan seseorang menjadi tinggi dari hari ke hari.

Di Indonesia, khususnya di Kota Pontianak, fasilitas layanan kesehatan masyarakat kurang mampu tergolong masih rendah. Biaya kesehatan yang meningkat dari waktu ke waktu menyebabkan masyarakat kurang mampu enggan untuk berobat ke dokter atau ke layanan kesehatan yang memadai. Maka pada tanggal 19 Oktober 2004, UU No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang disahkan oleh Presiden Megawati Soekarnoputri dalam rangka mewujudkan kesejahteraan seluruh penduduk di Indonesia melalui peningkatan status kesehatan masyarakat. SJSN diwujudkan dengan dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada tanggal 31 Desember 2013 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Juli 2014. Sebagai bentuk fasilitas layanan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, BPJS Kesehatan

memberikan beberapa layanan yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL).

Bersumber dari data Biro Pusat Statistik Kota Pontianak diketahui bahwa jumlah penduduk Kota Pontianak pada tahun 2015 sejumlah 598.097 jiwa (sumber <https://pontianakkota.bps.go.id>). Perbandingan antara jumlah penduduk kota Pontianak dengan fasilitas kesehatan yang tersedia dari BPJS Kesehatan belum sebanding. Maka hal tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan BPJS. Meningkatnya jumlah peserta BPJS Kesehatan menandakan meningkatnya minat masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan. Dengan demikian, penting bagi BPJS Kesehatan untuk memperhatikan kualitas pelayanannya dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada para peserta BPJS karena Sudah lebih dari dua tahun BPJS Kesehatan menjalankan perannya sebagai pelaksana program jaminan sosial di bidang kesehatan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci dalam menghadapi dunia persaingan. Pelayanan terhadap pelanggan ini sangat penting karena hal ini berorientasi terhadap kepuasan

pelanggan sehingga diharapkan pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal bagi suatu institusi. Adapun variabel-variabel dari kualitas pelayanan, antara lain kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Kualitas pelayanan yang baik tentu saja akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan tersebut akan membuat konsumen untuk tetap setia kepada perusahaan tersebut. Konsumen tersebut tidak akan beralih kepada produk pesaing. Dalam hal ini, BPJS Kesehatan merupakan lembaga yang ditunjuk pemerintah untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka kualitas pelayanan memegang peranan penting untuk menciptakan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Maka dari itu, peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dari BPJS Kesehatan dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan di Kota Pontianak.**”

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan (bukti fisik/berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan di Kota Pontianak.

Menurut Parasuraman, dkk (1988) lima dimensi SERVQUAL yaitu:

1. Bukti Fisik / Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan tersebut dijadikan sebagai titik tolak dalam penyusunan *item-item* instrumen yang berupa

pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi data yang mampu menggambarkan komposisi dan karakteristik dari unit yang diteliti tanpa menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, penyebaran kuesioner kepada responden, buku atau literatur, dan website dari berbagai sumber terkait. Lokasi Penelitian adalah di kota Pontianak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan di Kota Pontianak. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 50 responden yang sudah berumur 21 tahun ke atas. Peneliti juga melakukan wawancara secara acak kepada 50 orang masyarakat terkait dengan kepesertaan BPJS Kesehatan. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah Bukti Fisik/Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Pengukuran variabel penelitian dengan menggunakan skala *likert* yaitu suatu skala pengukuran yang menjabarkan variabel-variabel penelitian menjadi indikator variabel, kemudian indikator variabel

pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap *item* dari instrumen yang dipergunakan mempunyai

gradasi nilai kualitatif dari yang sangat positif sampai yang sangat negatif yang berupa kata-kata kemudian dikuantitatifkan dengan memberikan nilai atau skor yang berupa angka, sebagai berikut: sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1) (Sugiyono). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis secara kualitatif dengan

menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data atau informasi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti maka diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 1 Jumlah Peserta yang terdaftar dan Peserta Kunjungan Periode Juni – Agustus 2016 di Kota Pontianak**

No.	Jenis FKTP	Tempat Praktek	Juni 2016		Juli 2016		Agustus 2016	
			Peserta Terdaftar	Peserta Kunjungan	Peserta Terdaftar	Peserta Kunjungan	Peserta Terdaftar	Peserta Kunjungan
1	Dokter Praktek Perorangan	18	74,380	4,279	73,722	3,122	73,545	3,990
2	Klinik POLRI, TNI, Pratama	9	27,320	1,932	27,654	1,821	29,449	2,436
3	Praktek Dokter Gigi	6	53,783	482	53,329	482	53,380	509
4	Puskesmas	21	211,064	15,326	211,604	13,027	221,295	10,744
<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>366,547</b>	<b>22,019</b>	<b>366,309</b>	<b>18,452</b>	<b>377,669</b>	<b>17,679</b>
<b>Persentase (%)</b>				<b>(0,07)</b>		<b>(16,20)</b>	<b>3,10</b>	<b>(4,19)</b>

*Sumber: data dari kantor BPJS Kesehatan Pontianak, 2016*

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah peserta yang terdaftar dan melakukan kunjungan mengalami penurunan dan peningkatan. Mayoritas peserta memilih Puskesmas dan Dokter Praktek Perorangan untuk mendapatkan layanan kesehatan. Di antara jenis FKTP di atas, praktek dokter gigi memiliki jumlah pendaftar yang stabil, namun peserta kunjungan masih sedikit. Hal ini dikarenakan kurangnya kepercayaan masyarakat pada dokter gigi, dan adanya kekecewaan yang dikarenakan keterbatasan layanan yang diterima, misalnya tidak melayani penggunaan bius pada saat tambal gigi (apabila tidak menggunakan fasilitas BPJS, penggunaan bius dapat dilakukan). Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada 50 orang penduduk Kota Pontianak secara acak, diketahui bahwa sebagian dari mereka kecewa dengan fasilitas yang tersedia, baik yang dilakukan oleh tenaga medis dan non medis, ketersediaan obat,

prosedur pengobatan lanjutan yang tidak jelas, dan alasan lainnya. Adapula masyarakat Pontianak yang sudah terdaftar, namun tidak memanfaatkan fasilitas BPJS Kesehatan dikarenakan kepercayaan terhadap kualitas tenaga medis dan obat yang disediakan, masih rendah. Dari hasil observasi dan data yang diperoleh dari Kantor BPJS Kota Pontianak, diketahui bahwa pada FKTP Dokter Praktek Perorangan, ada yang memiliki jumlah peserta terdaftar yang sangat banyak, dan adapula yang sedikit. Namun, hal ini tidak terjadi pada jenis FKTP Puskesmas yang memiliki ketersediaan alat dan obat yang lebih lengkap.

Jumlah peserta terdaftar pada jenis FKTP dapat berubah, hal ini dikarenakan peserta BPJS Kesehatan berhak melakukan pemindahan jenis FKTP. Peserta BPJS berhak untuk pindah jenis FKTP apabila peserta pindah alamat, ataupun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Tabel 2 Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan di Pontianak**

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	18	36
	Perempuan	32	64
Pendidikan Terakhir	SMA / SMK	24	48
	Diploma III	4	8
	Strata 1	14	28
	Strata 2	7	14
	Strata 3	-	-
	Lainnya	1	2
Usia	21-30 Tahun	33	66
	31-40 Tahun	9	18
	41-50 Tahun	6	12
	51-60 Tahun	1	2
	> 60 Tahun	1	2
Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil	5	10
	Karyawan Swasta	40	80
	Wirausahawan	-	-
	Lainnya	5	10
Jenis Faskes Tingkat Pertama	Dokter Praktek		
	Perorangan	23	46
	Klinik/Puskesmas	27	54
Frekuensi Kunjungan /Tahun	1 kali	24	48
	2-4 kali	21	42
	> 4 kali	5	10

Sumber: data olahan, 2016

Dalam penelitian ini, mayoritas responden sejumlah 64% berjenis kelamin perempuan. Kepersertaan BPJS Kesehatan berlaku untuk seluruh warga negara Indonesia, namun dalam penelitian ini kebanyakan responden memiliki latar pendidikan terakhir dari Sekolah Menengah Atas dengan usia berada pada rentangan 21-33 tahun dan berprofesi sebagai karyawan swasta. Para responden yang berprofesi sebagai karyawan swasta menjadi peserta BPJS Kesehatan karena didaftarkan dan ditanggung oleh perusahaan. Kemudian jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang paling banyak dikunjungi oleh responden dalam penelitian ini adalah klinik atau puskesmas karena fasilitas yang dimiliki jauh lebih lengkap daripada tempat dokter praktek perorangan. Mayoritas frekuensi kunjungan responden per tahun hanya 1 kali karena mereka memang jarang sakit. Apabila penyakit yang diderita tidak terlalu parah maka mereka lebih memilih minum obat umum yang dapat dibeli

secara bebas di apotik. Sehingga frekuensi kunjungan hanya 1 kali.

Penentuan kategori rata-rata variabel penelitian didasarkan atas perhitungan kategori nilai rata-rata yang dapat diformulasikan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Rentang skor} &= \frac{(\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah})}{\text{jumlah kelas}} \\ &= (5 - 1) : 3 \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Maka kategori nilai rata-rata variabel adalah:

1,0 – 1,7 = sangat rendah

1,8 – 2,5 = rendah

2,6 – 3,3 = sedang

3,4 – 4,1 = tinggi

4,2 – 5,0 = sangat tinggi

### 1. 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel Bukti Fisik (*Tangible*) dapat dilihat pada Tabel 5.3 berikut:

**Tabel 3 Penilaian Responden Terhadap Indikator dari Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)**

A. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	SS	S	N	TS	STS	Rata-Rata
1. Kebersihan dan kenyamanan tempat praktek	8	35	5	1	1	3.96
2. Kelengkapan dan kebersihan alat-alat medis yang dipakai	3	32	14	1	0	3.74
3. Kecanggihan peralatan medis yang digunakan	3	23	19	4	1	3.46
4. Kelengkapan obat yang dibutuhkan	6	32	9	3	0	3.82
5. Kerapian dan kebersihan penampilan dokter/ petugas medis/non medis	12	31	6	0	1	4.06
6. Lokasi yang mudah dijangkau untuk mendapatkan pelayanan	16	28	5	1	0	4.18
<b>Rata-rata Variabel</b>						<b>3.87</b>
<b>Kategori</b>						<b>Tinggi</b>

Sumber: data olahan, 2016

Berdasarkan tabel 3, terlihat penilaian responden terhadap variabel Bukti Fisik (*Tangible*) sebagai berikut:

- a. Mayoritas responden sejumlah 70% menyatakan setuju bahwa tempat penyedia Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seperti tempat praktek dokter perorangan, klinik dan puskesmas menyediakan tempat yang bersih dan nyaman bagi mereka. Kemudian terdapat 16% responden yang sangat setuju bahwa tempat FKTP sangat bersih dan nyaman. Namun dari total 50 orang responden, masih terdapat 10% responden yang menjawab netral dan 4% responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju dikarenakan kadang mereka harus berdesakan di ruang tunggu dokter yang sempit, tanpa jendela dan hanya mengandalkan sebuah kipas. Selain tidak nyaman, kadang ruang tunggu juga kotor dikarenakan tidak tersedianya tong sampah, sehingga peserta membuang sampah sembarangan.
- b. Mayoritas responden sejumlah 64% menyatakan bahwa alat yang tersedia di FKTP lengkap dan bersih, seperti timbangan badan, tempat tidur untuk pemeriksaan, stetoskop, alat tensi darah, miniatur ataupun poster kesehatan. Jika pasien memerlukan pemeriksaan yang lebih spesifik maka yang bersangkutan akan dirujuk ke dokter spesialis yang berada pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan. Terdapat 6% responden yang sangat setuju, 28% responden yang menyatakan netral dan 2% yang tidak setuju. Adapun alasan responden yang menyatakan netral dan tidak setuju karena untuk memeriksa gula darah, asam urat, kolesterol dan penyakit *thypus*, pasien harus dirujuk ke puskesmas atau klinik. Dengan kata lain, fasilitas dari FKTP belum *one stop service*.
- c. Mayoritas responden sejumlah 46% menyatakan setuju bahwa peralatan medis

yang digunakan di FKTP canggih. Namun terdapat 38% responden menyatakan netral, 8% tidak setuju dan 2% sangat tidak setuju. Hal ini dikarenakan tidak tersedia alat digital untuk pemeriksaan darah tahap awal di FKTP. Selain itu, terdapat dokter yang masih menggunakan stetoskop standar, alat tensi yang sudah tua dan kurang akurat, dan tidak tersedianya nebulizer (alat uap) atau oksigen bagi penderita gangguan pernafasan.

- d. Mayoritas responden sejumlah 64% menyatakan setuju dan 12% menyatakan sangat setuju bahwa obat yang tersedia di FKTP lengkap. Namun terdapat 18 % yang netral dan 6% responden menjawab tidak setuju, karena tidak tersedianya obat bagi peserta yang memiliki alergi terhadap obat sehingga harus membeli sendiri di apotik lain.
- e. Mayoritas responden sejumlah 62% menyatakan setuju dan 24% sangat setuju bahwa penampilan dari petugas medis dan non medis di FKTP rapi dan bersih. Terdapat 12% yang netral karena responden kurang memperhatikan penampilan mereka dan berfokus pada penyakit mereka sendiri. Namun terdapat 2% responden yang sangat tidak setuju karena terdapat petugas medis yang berpakaian *casual*.
- f. Berdasarkan Tabel 5.3 di atas, skor rata-rata jawaban responden untuk variabel Bukti Fisik (*Tangible*) adalah sebesar 3,87. Skor rata-rata jawaban responden terhadap variabel Bukti Fisik (*Tangible*) tersebut berada di rentang skor tinggi yaitu berada diantara (3,4 – 4,1). Nilai ini mengindikasikan bahwa penilaian responden terhadap variabel Bukti Fisik (*Tangible*) adalah tinggi.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel Keandalan (*Reliability*) dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

**Tabel 4 Penilaian Responden Terhadap Indikator dari Variabel Keandalan (*Reliability*)**

B. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	SS	S	N	TS	STS	Rata-Rata
1. Kemudahan prosedur pendaftaran pemeriksaan	13	28	4	4	1	3.96
2. Ketepatan jadwal pelayanan (jadwal praktek)	8	25	8	9	0	3.64
3. Kecepatan pemeriksaan (diagnosa) dan pengobatan	5	32	8	5	0	3.74
4. Ketepatan pemeriksaan (diagnosa) dan pengobatan	6	32	7	5	0	3.78
<b>Rata-rata Variabel</b>						<b>3.78</b>
<b>Kategori</b>						<b>Tinggi</b>

Sumber : data olahan, 2016

Berdasarkan Tabel 4 di atas, terlihat penilaian responden terhadap variabel Keandalan (*Reliability*) sebagai berikut:

- a. Mayoritas responden sejumlah 56% menyatakan setuju dan 26% sangat setuju bahwa prosedur pendaftaran untuk pemeriksaan di FKTP adalah mudah, yaitu hanya dengan menunjukkan kartu peserta BPJS Kesehatan (KIS) kepada petugas pendaftaran, peserta dapat langsung menunggu di ruang tunggu. Bagi yang baru pertama kali melakukan kunjungan ke FKTP harus melengkapi informasi yang dibutuhkan. Terdapat 8% responden yang netral, 8% responden yang tidak setuju dan 2% yang sangat tidak setuju. Hal ini terjadi pada responden yang jenis FKTP di klinik dan puskesmas. Kartu BPJS yang harus dibawa adalah kartu yang asli, sehingga bagi mereka yang tidak membawa, akan ditolak dan diminta untuk kembali membawa kartu yang asli.
- b. Mayoritas responden sejumlah 50% menyatakan setuju dan 8% sangat setuju bahwa jadwal pelayanan khususnya jadwal praktek dokter tepat waktu. Terdapat 16 % responden yang netral karena kadang tepat waktu namun juga kadang harus menunggu. Namun, ada 18% responden yang tidak setuju karena setiap kali harus menunggu lama dengan waktu kedatangan dokter yang tidak dapat dipastikan oleh petugas pendaftaran.
- c. Mayoritas responden sejumlah 64% menyatakan setuju dan 10% sangat setuju bahwa dokter mampu mendiagnosa penyakit

pasien dan meresepkan obat dengan cepat. Namun terdapat 16% yang netral dan 10% yang tidak setuju karena pernah menunggu dokter membuka buku medis untuk menemukan jenis penyakit, dan adapula yang harus berobat beberapa kali untuk mengetahui jenis penyakit yang diderita.

- d. Mayoritas responden sejumlah 64% menyatakan setuju dan 12% sangat setuju bahwa dokter mampu mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat dan meresepkan obat dengan tepat. Selain mampu meresepkan obat yang tepat sehingga penyakit segera sembuh, dokter juga memberikan nasehat untuk mencegah penyakit kambuh kembali. Namun terdapat 14% yang netral dan 10% yang tidak setuju karena sudah berkonsultasi beberapa kali namun masih belum sembuh dan harus minum obat yang banyak, tidak cocok dan mengalami alergi.
- e. Berdasarkan Tabel 5.4 diatas, skor rata-rata jawaban responden untuk variabel Keandalan (*Reliability*) adalah sebesar 3,78. Skor rata-rata jawaban responden terhadap variabel Keandalan (*Reliability*) tersebut berada di rentang skor tinggi yaitu berada diantara (3,4 – 4,1). Nilai ini mengindikasikan bahwa penilaian responden terhadap variabel Keandalan (*Reliability*) adalah tinggi.

## 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

**Tabel 5 Penilaian Responden Terhadap Indikator dari Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

C. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	SS	S	N	TS	STS	Rata-Rata
1. Daya tanggap dokter/petugas medis dalam menyelesaikan keluhan penyakit pasien.	11	29	9	1	0	4
2. Kesigapan dan tindakan cepat dari dokter / petugas medis ketika pasien membutuhkan layanan kesehatan	7	27	12	4	0	3.74
3. Kemauan petugas non medis memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	10	27	9	4	0	3.86
<b>Rata-rata Variabel</b>						<b>3.87</b>
<b>Kategori</b>						<b>Tinggi</b>

Sumber : data olahan, 2016

Berdasarkan Tabel 5, terlihat penilaian responden terhadap variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebagai berikut:

- a. Mayoritas responden sejumlah 58% menyatakan setuju dan 22% sangat setuju bahwa dokter/petugas medis memiliki daya tanggap yang bagus terbukti dengan mereka ditangani dengan tepat sehingga mereka cepat sembuh. Apabila diagnosa awal dokter yang menyatakan pasien perlu penanganan lanjutan seperti rontgen, colonoscopy, dll, maka dokter segera membuat rujukan ke rumah sakit yang memberikan fasilitas yang segera dibutuhkan oleh pasien. Namun terdapat 18% responden yang netral dan 2% yang tidak setuju karena pengalaman yang pernah mereka alami seperti harus beberapa kali berobat untuk mengetahui penyakit yang diderita.
- b. Mayoritas responden sejumlah 54% menyatakan setuju dan 14% sangat setuju bahwa dokter/petugas medis sigap dan cepat ketika pasien yang sedang menunggu antrian membutuhkan bantuan seperti kantong muntah dan air gula hangat, juga dokter yang sigap membantu pasien yang tua untuk naik ke ranjang pemeriksaan. Namun terdapat 24% responden yang netral dan 8% yang tidak setuju karena terdapat dokter yang bersikap dingin terhadap pasien.
- c. Mayoritas responden sejumlah 54% menyatakan setuju dan 14% sangat setuju bahwa petugas non medis bersedia memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti seperti prosedur penggunaan obat yang telah diresepkan dokter. Terdapat 18% responden yang netral dan 8% yang tidak setuju karena petugas non medis yang mereka jumpai tidak banyak berbicara dan apabila pasien bertanya lebih lanjut, mereka memberikan tanggapan dengan meminta pasien untuk bertanya ke dokter.
- d. Berdasarkan Tabel 5.5 diatas, skor rata-rata jawaban responden untuk variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah sebesar 3,87. Skor rata-rata jawaban responden terhadap variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) tersebut berada di rentang skor tinggi yaitu berada diantara (3,4 – 4,1). Nilai ini mengindikasikan bahwa penilaian responden terhadap variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah tinggi.

#### 4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dapat dilihat pada Tabel 5.6 berikut:

**Tabel 6 Penilaian Responden Terhadap Indikator dari Variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)**

D. Jaminan dan Kepastian ( <i>Assurance</i> )	SS	S	N	TS	STS	Rata-Rata
1. Komunikasi yang jelas dan lancar dari dokter mengenai keadaan pasien	10	34	5	1	0	4.06
2. Pengetahuan para dokter/petugas medis dalam memberikan layanan kesehatan	8	37	4	1	0	4.04
3. Pengetahuan para petugas non medis dalam memberikan pelayanan	7	30	12	1	0	3.86
4. Keahlian dan ketrampilan para dokter/petugas medis dalam memberikan layanan kesehatan	8	35	6	1	0	4
5. Keahlian dan ketrampilan para petugas non medis dalam memberikan pelayanan	0	32	18	0	0	3.64
6. Sikap yang ramah dan santun dari dokter/petugas medis dalam memberikan layanan kesehatan	17	23	5	4	1	4.02
7. Sikap yang ramah dan santun dari petugas non medis dalam memberikan pelayanan	1	18	20	9	2	3.14
8. Kemudahan pasien dalam menghubungi dokter / petugas medis ketika ada keluhan	5	24	15	6	0	3.56
<b>Rata-rata Variabel</b>						<b>3.79</b>
<b>Kategori</b>						<b>Tinggi</b>

Sumber : data olahan, 2016

Berdasarkan Tabel 6 di atas, terlihat penilaian responden terhadap variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) sebagai berikut:

- a. Mayoritas responden sejumlah 68% menyatakan setuju dan 20% sangat setuju bahwa terdapat komunikasi yang jelas dari dokter mengenai keadaan pasien. Terdapat 10% responden yang memilih netral karena dokter banyak menggunakan istilah medis yang tidak dipahami pasien dan 2% responden yang tidak setuju karena pasien yang harus proaktif bertanya mengenai kejelasan penyakit yang diderita pasien.
- b. Mayoritas responden sejumlah 74% menyatakan setuju dan 16% sangat setuju bahwa dokter memiliki pengetahuan yang baik tentang kesehatan sehingga dokter dapat memberikan deskripsi yang jelas tentang gejala penyakit yang muncul dan akan dialami oleh pasien. Terdapat 85% responden yang memilih netral dan 2% responden yang tidak setuju karena dokter tidak mampu membuat kesimpulan atas penyakit yang diderita dan hanya meresepkan obat yang tidak efektif bagi penyakit pasien tersebut.
- c. Mayoritas responden sejumlah 60% menyatakan setuju dan 14% sangat setuju bahwa petugas non medis memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur layanan kesehatan dari BPJS. Terdapat 24% netral dan 2% tidak setuju karena tidak semua petugas non medis yang mengetahui prosedur tertentu sehingga harus mencari petugas yang lebih tahu.
- d. Mayoritas responden sejumlah 70% menyatakan setuju dan 16% sangat setuju bahwa dokter/petugas medis memiliki keahlian dan ketrampilan yang baik dalam menyembuhkan pasien. Terdapat 12% responden yang memilih netral dan 2% responden yang tidak setuju karena terdapat

- e. Mayoritas responden sejumlah 64% menyatakan setuju petugas non medis memiliki keahlian dan ketrampilan yang baik dalam memberikan layanan. Namun terdapat 36% yang menjawab netral karena terdapat petugas non medis yang salah memasukkan kertas petunjuk pemakaian obat, tidak dapat menjelaskan khasiat obat, dan lambat dalam mencari catatan medis pasien dikarenakan data yang belum terkomputerisasi.
- f. Mayoritas responden sejumlah 46% menyatakan setuju dan 34% sangat setuju bahwa dokter/petugas medis bersikap ramah dan santun dalam melayani pasien. Terdapat 10% yang netral karena dokter hanya bersikap biasa saja. Namun terdapat 8% yang tidak setuju dan 2% yang sangat tidak setuju karena terdapat dokter yang melayani dengan sikap cuek, lebih mengutamakan pasien non BPJS.
- g. Mayoritas responden sejumlah 40% yang netral karena petugas non medis hanya bersikap biasa saja. Kemudian 36% menyatakan setuju dan 2% sangat setuju bahwa petugas non medis bersikap ramah dan santun dalam melayani pasien. Namun terdapat 18% yang tidak setuju dan 4% yang sangat tidak setuju karena terdapat petugas non medis yang bersikap ketus ketika pasien memerlukan informasi yang lebih banyak.
- h. Mayoritas responden sejumlah 48% menyatakan setuju dan 10% sangat setuju bahwa pasien mudah menghubungi dokter/petugas medis ketika ada keluhan terkait dengan penyakit yang saat itu diderita seperti dokter memberikan nomor kontak pribadi beliau ataupun informasi rumah sakit yang bekerja sama untuk pasien yang



memerlukan bantuan medis lanjutan. Terdapat 30% responden yang memilih netral dan 12% responden yang tidak setuju. Responden yang tidak setuju karena mereka hanya dapat berkomunikasi dengan dokter dengan hadir langsung di tempat praktek dan dokter tidak berkenan untuk memberikan nomor kontak pribadi.

- i. Berdasarkan Tabel 6 di atas, skor rata-rata jawaban responden untuk variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) adalah sebesar 3,79. Skor rata-rata jawaban responden

terhadap variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) tersebut berada di rentang skor tinggi yaitu berada diantara (3,4 – 4,1). Nilai ini mengindikasikan bahwa penilaian responden terhadap variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) adalah tinggi.

**5. Empati (*Empathy*)**

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel Empati (*Empathy*) dapat dilihat pada Tabel 7 berikut:

**Tabel 7 Penilaian Responden Terhadap Indikator dari Variabel Empati (*Empathy*)**

E. Empati ( <i>Empathy</i> )	SS	S	N	TS	STS	Rata-Rata
1. Adanya perhatian yang tulus dari dokter/ petugas medis	3	26	13	7	1	3.46
2. Adanya perhatian yang tulus dari petugas non medis	1	19	19	9	2	3.16
Rata-rata Variabel						3.31
Kategori						Sedang

Sumber : data olahan, 2016

Berdasarkan Tabel 7, terlihat penilaian responden terhadap variabel Empati (*Empathy*) sebagai berikut:

- a. Mayoritas responden sejumlah 52% menyatakan setuju dan 6% sangat setuju bahwa terdapat perhatian yang tulus dari dokter dan petugas medis ketika mereka menerima layanan kesehatan. Terdapat 26% responden yang netral karena dokter/petugas medis bersikap biasa saja. Namun terdapat 14% responden yang tidak setuju dan 2 % yang sangat tidak setuju karena terdapat petugas non medis yang memberikan pernyataan bahwa pasien tersebut terlalu banyak mengeluh dan merepotkan. Adapula petugas medis yang lebih mengutamakan pasien non BPJS terlebih dahulu walaupun pasien BPJS yang membutuhkan penanganan lebih cepat.
- b. Mayoritas responden sejumlah 38% menyatakan setuju dan 2% sangat setuju bahwa terdapat perhatian yang tulus dari petugas non medis. Namun terdapat 38% responden yang memilih netral, 18% responden yang tidak setuju dan 4% yang sangat tidak setuju karena sikap petugas non medis yang sibuk memainkan telepon genggam, menjawab dengan ketus ketika pasien bertanya beberapa kali, misalnya jam kedatangan dokter.
- c. Berdasarkan Tabel 5.7 di atas, skor rata-rata jawaban responden untuk variabel Empati (*Empathy*) adalah sebesar 3,31. Skor rata-rata jawaban responden terhadap variabel Empati (*Empathy*) tersebut berada di rentang skor sedang yaitu berada

diantara (2,6 – 3,3). Nilai ini mengindikasikan bahwa penilaian responden terhadap variabel Empati (*Empathy*) adalah sedang.

**4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pembahasan diatas, maka beberapa hal dapat disimpulkan oleh peneliti, diantaranya :

1. Penilaian responden terhadap variabel Bukti Fisik (*Tangible*) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dari BPJS Kesehatan adalah tinggi yaitu dengan skor rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,87.
2. Penilaian responden terhadap variabel Keandalan (*Reliability*) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dari BPJS Kesehatan adalah tinggi yaitu dengan skor rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,78.
3. Penilaian responden terhadap variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dari BPJS Kesehatan adalah tinggi yaitu dengan skor rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,87.
4. Penilaian responden terhadap variabel Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dari BPJS Kesehatan adalah tinggi yaitu dengan skor rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,79.
5. Penilaian responden terhadap variabel Empati (*Empathy*) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dari BPJS Kesehatan adalah sedang yaitu dengan skor rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,31.

Hal ini berarti bahwa responden yang mewakili sebagian masyarakat Kota Pontianak setuju bahwa variabel Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sudah baik. Namun untuk variabel Empati (*Empathy*) masih memerlukan peningkatan karena mayoritas responden memilih netral yang artinya mereka masih ragu dengan sikap tulus dari petugas medis maupun non medis. Diantara semua variabel, variabel Bukti Fisik (*Tangible*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan variabel yang paling dominan yaitu dengan skor rata-rata tertinggi 3.87.

Adapun saran yang dapat disampaikan oleh Peneliti meliputi :

1. Perlu adanya kerjasama yang lebih banyak lagi dengan rumah sakit swasta sehingga tenaga dokter dan fasilitas alat lebih banyak.
2. Perlu adanya kejelasan dan ketepatan jam praktek dari para dokter.
3. Perlu memperhatikan ketersediaan obat dan peningkatan pada kualitas obat pada penderita pasien khusus seperti penderita asma dan lain-lain.
4. Perlu adanya pemerataan alat untuk setiap jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dengan memperhatikan standarisasi alat yang lebih lengkap dan canggih khususnya pada tempat praktek dokter perorangan.
5. Perlu adanya sistem komputerisasi yang terhubung dengan data di BPJS Kesehatan untuk data kepesertaan, catatan medis pasien.
6. Perlu adanya peningkatan ketrampilan dan perhatian yang adil dan tulus dari tenaga non medis terhadap pasien BPJS maupun non BPJS.

## 5. REFERENSI

- Danang Sunyoto dan Fathonah Eka Susanti. Manajemen Pemasaran Jasa. CAPS (Center fo Academic Publishing Service), 2015.
- Mudrajad Kuncoro. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. Edisi 9. Penerbit Erlangga. Jakarta. 2009
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi I Cetakan Kedua, Penerbit BPFE. Yogyakarta. 2002.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas Jilid 2, PT Indeks, 2007.
- Sugiyono. statistik untuk Penelitian. CV Alfabeta. Bandung. 2006.
- <http://bpjs-kesehatan.go.id>
- <https://pontianakkota.bps.go.id>