

## Mutu Pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran, Kabupaten Semarang

Citra Ayu Pramita Rahmi<sup>1</sup>, Sigit Ambar Widyawati<sup>2</sup>, Sri Wahyuni<sup>3</sup>, Alfian Afandi<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup> Kesehatan Masyarakat, Universitas Ngudi Waluyo, Semarang, Indonesia

Email Korespondensi: sigitambar@unw.ac.id

### ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan mencerminkan kesempurnaan layanan yang mampu memberi kepuasan kepada pasien sesuai kode etik serta standar profesional. Namun, pada pelayanan BPJS Kesehatan Ungaran masih muncul keluhan, seperti alur layanan yang kurang jelas, sosialisasi yang minim, ketidaksesuaian kelas rawat, antrean panjang, serta informasi yang tidak lengkap maupun tidak akurat. Penelitian ini bertujuan menilai mutu pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran, Kabupaten Semarang. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ialah pengguna layanan BPJS di BPJS Ungaran yang berjumlah populasi yaitu 500, sampel dalam penelitian ini sejumlah 85 yang responden yang didapatkan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner mutu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan pada aspek kehandalan baik 85 orang (100%), aspek daya tanggap memiliki nilai sebagian besar baik 85 orang (100%), aspek jaminan sebagian besar baik 85 orang (100%), aspek empati sebagian besar baik 85 orang (100%), aspek bukti fisik sebagian besar baik sebanyak 85 orang (100%). Secara keseluruhan hasil mutu pelayanan BPJS kesehatan kategori mutu pelayanan baik (>93) yaitu sebanyak 85 orang (100%). Hasil mutu pelayanan BPJS diketahui seluruh responden menyatakan mutu pelayanan baik (>93) yaitu sebanyak 85 orang (100%). BPJS Kesehatan diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan pada aspek jaminan serta aspek empati

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan BPJS, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

#### ***Quality of Service at BPJS Kesehatan Ungaran, Semarang Regency***

*The quality of health services plays an important role in improving health and reflects the perfection of services that are able to satisfy patients in accordance with the code of ethics and professional standards. However, there are still complaints about the services provided by BPJS Kesehatan Ungaran, such as unclear service procedures, minimal socialization, inappropriate treatment classes, long queues, and incomplete or inaccurate information. This study aims to assess the quality of services at BPJS Kesehatan Ungaran, Semarang Regency. The method used is descriptive with a cross-sectional approach. The research population is BPJS service users at BPJS Ungaran, which numbers 500, and the sample in this study is 85 respondents obtained based on calculations using the Slovin formula. The research instrument uses a service quality questionnaire. The results showed that the quality of service in terms of reliability was good for 85 people (100%), responsiveness was mostly good for 85 people (100%), assurance*

*was mostly good for 85 people (100%), empathy was mostly good for 85 people (100%), and the physical evidence aspect was mostly good for 85 people (100%). Overall, the BPJS Health service quality results were in the good service quality category (>93), namely 85 people (100%). The BPJS service quality results showed that all respondents stated that the service quality was good (>93), namely 85 people (100%). BPJS Health is expected to improve service quality in the aspects of assurance and empathy.*

**Keywords:** *BPJS Service Quality, Health Services, Patient Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Tujuan pembangunan kesehatan pada hakikatnya adalah mewujudkan Indonesia Sehat 2025 antara lain memuat harapan agar penduduk Indonesia memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut telah dilaksanakan berbagai Dalam rangka mewujudkan Visi Indonesia sehat 2025, Dalam rangka mewujudkan Visi Indonesia sehat 2025, Depkes telah menetapkan misi pembangunan dibidang kesehatan yang merupakan inti dari program kegiatan perawatan kesehatan masyarakat di Puskesmas salah satunya adalah untuk mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungan (Permenkes, 2014).

Badan Penyelenggara Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk dalam menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Pengguna BPJS harus memperoleh rujukan terlebih dahulu jika ingin mendapatkan pelayanan di rumah sakit yang ingin dituju. Rujukan yang digunakan bersifat berjenjang. Peserta BPJS wajib mendapatkan rujukan dari pelayanan tingkat pertama untuk mendapatkan pelayanan di tingkat kedua dan seterusnya. Sejak pada tanggal 21 Juni 2018, pemerintah mengharuskan peserta BPJS menggunakan sistem rujukan bersifat online yang disebut dengan nama *Health Facilities Information System (HFIS)*. Sistem ini mendukung seluruh kebutuhan peserta BPJS Kesehatan, terutama sistem Rujukan (Muchsam, n.d.).

Prinsip BPJS Kesehatan pada Permenkes RI No 28 Tahun 2014, yaitu gotong-royong, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepersertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan sebesar-besar kepentingan peserta. Menurut peraturan BPJS Kesehatan tahun 2014 menjelaskan bahwa jumlah rujukan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama tidak boleh melebihi 15% dari total kunjungan pasien BPJS (SALMAN, 2021).

Pelayanan BPJS Kesehatan berkaitan dan berhubungan dengan bagaimana Mutu pelayanan di Pelayanan BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang. Mutu kesehatan yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam peningkatan derajat kesehatan yang optimal dan mutu pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan penduduk, serta ada pihak lain, tetapi penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan professional yang telah ditetapkan. Pengertian ini yang dijadikan pedoman untuk

pelayanan bagi Departemen Kesehatan RI dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Depkes RI, 2014).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiunan PNS, TNI/POLRI, Veteran, Penerima Kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat pada umumnya. Undang-Undang BPJS menentukan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan (SALMAN, 2021)

BPJS Kesehatan bersinergi dan berkolaborasi dengan pelayanan masyarakat baik di Puskesmas maupun Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) Jawa Tengah yang bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan dan penegakan kepatuhan fasilitas kesehatan pada masyarakat. Hal ini dilakukan agar peserta Program di BPJS dapat berjalan maksimal. Transformasi mutu layanan BPJS Kesehatan saat ini mendorong digitalisasi pelayanan baik di Puskesmas maupun di rumah sakit. Hal ini sesuai dengan pernyataan sari Deputy Direksi Wilayah VI BPJS Kesehatan,

Data BPJS Kesehatan per 1 Januari 2023 menunjukkan jumlah peserta JKN di Provinsi Jawa Tengah mencapai 32.989.184 jiwa atau sebesar 88,99% dari total jumlah penduduk. Peningkatan UHC sangat signifikan terjadi sekitar awal tahun 2022. Pada awal 2022, hanya empat daerah di Jateng yang mencapai UHC dengan cakupan kepesertaan JKN lebih dari 95% dari total jumlah penduduk. (Jatengprov.go.id, 2023).

Berdasarkan hasil observasi berupa hasil wawancara dari 60 orang peneliti yang dilakukan pada bulan Maret tahun 2023 diketahui bahwa keluhan yang dirasakan selama pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran bahwa masih ada yang menyatakan alur pelayanan tidak jelas sebanyak 12 orang (20%), sosialisasi kurang sebanyak 8 orang (13%), hak kelas rawat peserta tidak sesuai 5 orang (8,5%), antrian lama sebanyak 20 orang (33%), informasi yang diberikan tidak jelas dan tidak sesuai sebanyak 15 orang (25%) Berdasarkan fenomena ini maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang mutu pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang.

## **METODE**

Pendekatan penelitian deskriptif adalah pendekatan yang digunakan untuk melukiskan gambaran atau memberikan gambaran objektif terhadap suatu kondisi (Notoatmodjo, 2015). Dengan menggunakan metodologi cross-sectional, penelitian ini mengumpulkan data mengenai karakteristik responden dan kualitas layanan. Penelitian yang menggunakan observasi, pengumpulan data, atau teknik untuk menguji dinamika hubungan antara variabel risiko dan konsekuensi dikenal dengan penelitian cross-sectional. Pada penelitian cross-sectional, variabel subjek diukur pada saat penelitian dan hanya dilakukan satu kali observasi (Notoatmodjo, 2015).

Penelitian ini telah dilakukan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang pada bulan Agustus – September Tahun 2023. Populasi kasus penelitian

terdiri dari 500 orang berusia 17 hingga 50 tahun yang datang menggunakan layanan BPJS pada Maret 2023 berdasarkan rata-rata kunjungan dalam satu bulan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 85 responden yang didapatkan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin. Sampel yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi penelitian ini. Instrumen dalam penelitian ini yaitu wawancara dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat digunakan untuk mengkarakteristikan variabel usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan pendapatan, dan mutu pelayanan mencakup kehandalan, daya tanggap, jaminan empati dan bukti fisik. Hasilnya dianalisis dalam bentuk frekuensi, presentasi serata fungsi narasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan responden.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responen		f	%
Usia	<20-30	44	51,8
	31-35	25	29,4
	>35	16	18,8
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>
Jenis Kelamin	Laki-laki	39	45,9
	Peempuan	46	54,1
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
Pendidikan	Pendidikan Dasar (SD-SMP)	4	4,7
	Pendidikan Menengah (SMA)	35	41,2
	Pendidikan atas (DIII/PT)	46	54,1
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
Pekerjaan	Bekerja	69	81,2
	Tidak Bekerja	16	18,8
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
Pendapatan	1-2 juta	48	56,5
	2-3 juta	18	21,2
	>3 juta	19	22,4
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden berusia <20-30 tahun sebanyak 44 orang (51,8%) disusul usia 31-35 tahun sebanyak 25 orang (29,4%) dan >35 tahun sebanyak 16 orang (18,8%). Hasil diketahui bahwa faktor usia berpengaruh pada pendapat responden terkait pelayanan. Usia pada

penelitian ini masuk dalam kategori dewasa yang mana semakin bertambah dewasa semakin kritis dalam menanggapi terkait pelayanan publik. Selain itu menurut Meeboon (2016) seseorang yang memiliki usia lebih tua pada umumnya lebih bijaksana dalam menilai dan berespon terhadap perilaku orang lain daripada orang yang lebih muda. Pada rentang usia menengah hingga dewasa akhir, kebanyakan seseorang memulai untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan guna mendapatkan pelayanan preventif.

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa 46 perempuan (54,1%) merupakan responden terbesar. Selain itu, elemen yang berkontribusi terhadap kelancaran layanan berkualitas tinggi adalah gender, dengan semakin besarnya proporsi perempuan yang menduduki posisi penting dalam pengambilan keputusan. Selain itu, ada kemungkinan perempuan menggunakan layanan kesehatan lebih tinggi dibandingkan laki-laki (Judge, 2016).

Berdasarkan tabel 1 Sebanyak 39 orang (45,9%) responden mempunyai tingkat pendidikan rendah, seperti terlihat pada tabel 4.3 yang menunjukkan sebaran karakteristik pendidikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa 46 responden (54,1%) telah menyelesaikan pendidikan tinggi, diikuti oleh 35 (41,2%) dengan pendidikan menengah dan 4 dengan pendidikan dasar. Hal ini juga menunjukkan bahwa kepedulian seseorang terhadap kesehatannya semakin meningkat seiring dengan tingkat pendidikannya. Salah satu elemen yang mempengaruhi perilaku pembelian pelanggan adalah sekolah. Faktanya, pelanggan yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi biasanya lebih kritis dan lebih sulit untuk dipuaskan dibandingkan pelanggan yang memiliki tingkat pendidikan menengah atau rendah. Hal ini disebabkan karena pelanggan yang mempunyai tingkat pendidikan lebih tinggi akan lebih mampu menilai suatu produk atau jasa (Wiguna et al., n.d.) Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi seberapa tanggapnya seseorang terhadap kritik dari dalam dan luar dirinya. Individu yang berpendidikan tinggi akan mempertimbangkan sejauh mana manfaat yang mungkin mereka peroleh dari konsep tersebut dan menanggapi informasi dengan cara yang lebih rasional. Pelatihan merupakan salah satu variabel keuangan pelanggan yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan layanan kesejahteraan. Pelatihan akan mempengaruhi perhatian individu terhadap pentingnya kesejahteraan bagi seseorang dan iklim, sehingga dapat memberdayakan kebutuhan akan layanan kesejahteraan dan keputusan layanan kesejahteraan (Wiguna et al., n.d.). Proporsi masyarakat yang memanfaatkan layanan kesehatan meningkat seiring dengan meningkatnya pendidikan.

Tabel 1 menampilkan distribusi frekuensi karakteristik pekerjaan responden. Terlihat bahwa 69 orang (81,2%) bekerja, sementara 16 orang (18,8%) tidak bekerja. Salah satu elemen sosial ekonomi konsumen yang mempengaruhi cara masyarakat menggunakan layanan kesehatan adalah pekerjaan mereka. Salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan oleh seseorang adalah tempat kerjanya. Mereka yang bekerja mempunyai kemungkinan lebih besar untuk menggunakan layanan kesehatan dibandingkan mereka yang menganggur (Wiguna et al., n.d.). Salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan oleh seseorang adalah tempat kerjanya. Dalam hal memanfaatkan layanan kesehatan, masyarakat yang bekerja mempunyai kemungkinan lebih besar untuk menggunakan layanan kesehatan dibandingkan mereka yang tidak bekerja.

Tabel 1 yang menampilkan distribusi frekuensi karakteristik pendapatan responden menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan 1-2 juta jiwa adalah 48 orang (56,5%), diikuti oleh 19 orang (22,4%) dengan pendapatan > 3 juta dan 18 orang (21,2%) dengan pendapatan 2-3 juta.

### Mutu Pelayanan Di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Responden

Mutu Pelayanan	f	%
Baik (>93)	85	100
Cukup Baik (70-93)	0	0
Kurang Baik (< 70)	0	0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel tersebut diatas diketahui bahwa nilai pernyataan responden terkait mutu pelayanan BPJS Di ungaran diketahui bahwa seluruh responden menyatakan mutu pelayanan baik (>93) yaitu sebanyak 85 orang (100%).

### Mutu Pelayanan Pada Aspek Kehandalan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Aspek Kehandalan

Kehandalan	f	%
Baik (>18)	85	100
Cukup Baik (14-18)	0	0
Kurang Baik (< 14)	0	0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Hasil diketahui baik (>18) sebanyak 85 orang (100%) diketahui mempunyai nilai pernyataan reliabilitas sebagian besar baik, berdasarkan tabel diatas.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Nilai Pernyataan Aspek Kehandalan

Pernyataan Kehandalan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Menurut anda 72 (84,7%) karyawan/staf selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu	13 (15,3%)	0	0	0	
Menurut anda 64 (75,3%) karyafwan/staf memberikan perhatian secara professional terhadap keluhan yang	21 (24,7%)	0	0	0	

Pernyataan Kehandalan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
anda rasakan					
Karyawan/staf memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia	74 (87,1%)	11 (12,9%)	0	0	0
Menurut anda karyawan/staf teliti dan terampil dalam melaksanakan pelayanan BPJS	72 (84,7%)	13 (15,3%)	0	0	0
Menurut anda ketepatan waktu Karyawan/staf dalam proses pelayanan di BPJS	70 (82,4%)	15 (17,6%)	0	0	0

Hasil penelitian menunjukkan aspek reliabilitas responden mayoritas responden menyatakan sangat setuju (SS) dengan skor sebanyak 74 orang (87,1%) dan terendah sebanyak 11 orang (12,9%) yang menyatakan setuju yaitu pernyataan “Karyawan/staf memberikan informasi mengenai fasilitas yang tersedia.” Hasil ini mencerminkan pegawai telah memberikan informasi sesuai SOP dan prosedur.

### Mutu Pelayanan Pada Aspek Daya Tanggap Di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang

Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Aspek Daya Tanggap

Daya Tanggap	f	%
Baik (>18)	85	100
Cukup Baik (14-18)	0	0
Kurang Baik (< 14)	0	0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar menyatakan daya tanggap baik (>18) sebanyak 85 orang (100%).

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan nilai pernyataan Aspek Daya Tanggap Responden

Pernyataan Responsiveness (Daya tanggap)	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Menurut anda karyawan/staf bersedia menawarkan bantuan kepada respnden dalam mengurus BPJS walaupun tanpa diminta	67 (78,8%)	18 (21,2%)	0	0	0
		19 (22,4%)	0	0	0

<b>Pernyataan Responsiveness (Daya tanggap)</b>	<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Kurang Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
Menurut anda karyawan/staf segera memberikan pelayanan BPJS sesuai kebutuhan	66 (77,6%)	20 (23,5%)	0	0	0
Menurut anda karyawan/staf menyediakan waktu untuk konsultasi terkait pelayanan BPJS	65 (76,5%)	22 (25,9%)	0	0	0
Menurut anda karyawan/staf membantu anda dalam memperoleh layanan dengan informasi dan kejelasan pelayanan	53 (74,1%)	22 (25,9%)	0	0	0
Menurut anda karyawan/staf membantu anda dalam pelaksanaan pemeriksaan pemanfaat BPJS tanpa kendala	53 (74,1%)				

Hasil diketahui bahwa aspek daya tanggap pada responden diketahui sebagian besar responden menyatakan sangat setuju (SS) dengan nilai 67 orang (78,8%) serta terendah menyatakan setuju sebanyak 18 orang (21,2%) yaitu pada pernyataan “Menurut anda karyawan/staf bersedia menawarkan bantuan kepada respnden dalam mengurus BPJS walaupun tanpa diminta”. Hal ini dimungkinkan bahwa responden memiliki suatu empaty yang tinggi berkaitan dengan pelayanan di BPJS selama proses administrasi maupun proses pelayanan kesehatan.

### **Mutu Pelayanan Pada Aspek Jaminan Di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang**

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Nilai Pernyataan Aspek Jaminan

<b>Aspek Jaminan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Baik (>18)	85	100
Cukup Baik (14-18)	0	0
Kurang Baik (< 14)	0	0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai pernyataan aspek jaminan diketahui memiliki nilai baik sebanyak 85 orang (100,0%).

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan nilai pernyataan Aspek Jaminan Responden

<b>Pernyataan Asurance ( jaminan)</b>	<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Kurang Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
Menurut anda karyawan atau staf memiliki kompetensi dan dapat dipercaya	68 (80%)	17 (20%)	1 (1,2%)	0	0
Menurut anda karyawan atau staf dapat menjamin anda bebas dari bahaya	57 (67,1%)	27 (31,8%)	0	0	0
Menurut anda karyawan atau staf memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan	65 (76,5%)	20 (23,5%)	0	0	0
Menurut anda karyawan atau staf jelas dalam memberikan informasi tentang kesehatan	68 (80%)	17 (20%)	0	0	0
Menurut anda karyawan atau staf jelas membeikan informasi tata cara pelayanan BPJS kesehataan	69 (81,2%)	16 (18,8%)	0	0	0

Hasil diketahui bahwa nilai *assurance* (jaminan) diketahui sangat setuju sebagian besar sangat setuju sebesar 69 responden (81,2%), dimana nilai terendah sebesar 16 orang (18,8%). Hal ini pada pernyataan “Menurut anda karyawan atau staf jelas membeikan informasi tata cara pelayanan BPJS kesehataan”, dimana hal ini dapat dimungkinkan staf mampu dan professional dalmam menjelaskan terkait tahap dalam pelayanan di BPJS. Hal ini sesuai dengan pernyataan Muninjaya (2013) menyatakan bahwa penyelenggaraan BPJS mesti sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Muninjaya, 2013).

### **Mutu Pelayanan Pada Aspek Empati Di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang**

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Aspek Empati Responden

<b>Aspek Empati</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Baik (>18)	85	100
Cukup Baik (14-18)	0	0
Kurang Baik (< 14)	0	0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa nilai pernyataan aspek empati diketahui memiliki nilai sebagian besar baik sebanyak 85 orang (100%).

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Nilai Pernyataan Aspek Empati

Pernyataan Empathy (empati)	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Menurut anda karyawan atau staf memberikan informasi tentang segala hal terkait pelayanan BPJS Kesehatan	69 (80%)	16 (18,8%)	0	0	0
Menurut anda karyawan atau staf mudah ditemui dan dihubungi ketika anda membutuhkan	63 (74%)	21 (24,7%)	1 (1,2%)	0	0
Menurut anda karyawan atau staf memberikan peringatan untuk banyak bertanya jika masih mengalami kendala	68 (80%)	17 (20 %)	0	0	0
Karyawan atau staf melayani anda dengan penuh kesabaran	68 (80%)	17 (20%)	0	0	0
Karyawan atau staf memberikan pelayanan tanpa memandang pangkat / status tapi berdasarkan kondisi anda	68 (80%)	17 (20%)	0	0	0

Hasil pada tabel diketahui bahwa nilai empati sebagian besar sangat setuju pada responden sebesar 69 orang (80%) dan terendah kurang setuju sebesar 1 orang (1,2 %) pada pernyataan “Menurut anda karyawan atau staf memberikan peringatan untuk banyak bertanya jika masih mengalami kendala”, hal ini diketahui bahwa selama proses pelayanan dilakukan staff dianggap responden mumpuni dan mampu menjelaskan terkait pelayanan BPJS pada responden.

### Mutu Pelayanan Pada Aspek Bukti Fisik Di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik Responden

Aspek Bukti Fisik	f	%
<b>Baik (&gt;18)</b>	85	100
<b>Cukup Baik (14-18)</b>	0	0
<b>Kurang Baik (&lt; 14)</b>	0	0
Total	<b>85</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel tersebut diatas diketahui bahwa nilai pernyataan responden pada aspek bukti fisik diketahui bahwa memiliki nilai sebagian besar baik yaitu sebanyak 85 orang (100%).

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Nilai Pernyataan Bukti Fisik Responden

Pernyataan Tangibles (Bukti fisik)	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Karyawan atau staf melayani dengan penuh percaya diri dan terampil	70 (82,4%)	15 (17,6%)	0	0	0
Menurut anda karyawan atau staf selalu melayani secepat mungkin sesuai kebutuhan	59 (69,4%)	26 (30,6%)	0	0	0
Menurut anda karyawan atau staf melayani dengan keramahan	70 (82,4%)	15 (17,6%)	0	0	0
Menurut anda karyawan atau staf melayani dengan cepat dan sabar	69 (81,2%)	16 (18,8%)	0	0	0
Menurut anda karyawan atau staf selalu menjaga kerapihan dan penampilannya	70 (82,4%)	14 (16,5%)	0	0	0

Hasil pada tabel diketahui bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan nilai rata-rata 70 orang (82,4%) dan setuju sebesar 15 orang (17,6%) pada pernyataan “Karyawan atau staf melayani dengan penuh percaya diri dan terampil, kemudian juga pada poin 3 yaitu “ Menurut anda karyawan atau staf melayani dengan keramahan “ serta point 5 yaitu “ Menurut anda karyawan atau staf selalu menjaga kerapihan dan penampilannya”, hal ini diketahui bahwa selama proses pelayanan dilakukan pemegang ilmu pengetahuan terkait jam pelayanan instansi di masing- masing responden.

## PEMBAHASAN

Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien, dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien.

### Kehandalan

Ketepatan waktu pelayanan waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien. Berdasarkan hasil diketahui sebagian besar kehandalan memiliki nilai baik

(>18) sebanyak 85 orang (100%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang datang di BPJS menilai bahwa pelayanan kesehatan dalam komponen atau aspek Reability yang meliputi Karyawan/staf selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu, karyawan/staf memberikan perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan, karyawan/staf memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa komponen atau aspek reability adalah kemampuan petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan (Bustami, 2016). Selain itu aspek responsiveness adalah semua kegiatan yang dilaksanakan oleh petugas kesehatan di BPJS melalui interaksi dengan pasien yang mengacu pada standar pelayanan kesehatan. (Bustami, 2011).

### **Daya Tanggap**

Respon atau kesiapan serta kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Hasil diketahui sebagian besar baik (>18) sebanyak 85 orang (100%). Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan. Dukungan dan komitmen petugas menjadi faktor pendorong yang sangat efektif dalam tahap-tahap menuju kemajuan. Menurut Noor, A. (2013) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan lebih terfokus pada dimensi daya tanggap petugas. Pasien lebih membutuhkan keramahan petugas dan komunikasi petugas dengan pasien. Hasil diatas terkait daya tanggap pelayanan yang baik akan mempermudah pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam pemanfaat BPJS secara optimal, selain itu akan tercipta pelayanan yang saling bersinergi dalam hal misi mutu pelayanan tercapai secara maksimal. Daya tanggap sebagai suatu bukti kemampuan untuk menolong responden dan ketersediaan untuk melayani dengan baik. Unsur yang penting dalam dimensi daya tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu secara maksimal sesuai SOP.

### **Jaminan**

Berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan ketrampilan yang tepat dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman bahwa pelayanan kesehatan dalam komponen atau aspek jaminan yang meliputi Karayawan atau staf memiliki kompetensi dan dapat dipercaya, karayawan atau staf dapat menjamin anda bebas dari bahaya, karyawan atau staf memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan, karyawan atau staf jelas dalam memberikan informasi tentang kesehatan. Hasil diektahui sebagian besar baik (>18) sebanyak 85 orang (100%). Hal ini menunjukan bahwa bahwa komponen atau aspek Assurance adalah jaminan atau kepuasan dari pelayanan kesehatan di Puskesmas. (Bustami, 2016).

Kepuasan yang dirasakan oleh responden secara umum adalah baik, hal ini berkaitan dengan telah berubahnya persepsi masyarakat bahwa jaminan kesehatan di BPJS tidak hanya peduli terhadap perhitungan dan pengumpulan premi serta pembayaran tagihan pelayanan kesehatan, tetapi juga berperan serta dalam meningkatkan dan menjamin mutu dan keselamatan pelayanan kesehatan yang diterima oleh para peserta jaminan Kesehatan tersebut.

### **Empati**

Berhubungan dengan kepedulian dan perhatian petugas kepada setiap pelanggan dengan mendengarkan keluhan dan memahami kebutuhan serta memberikan kemudahan bagi seluruh pelanggan dalam menghubungi petugas (Depkes RI, 2016). Hasil diketahui dari empati diketahui sebagian besar (>18) sebanyak 85 orang (100%), hal ini dibuktikan bahwa empati yang diberikan selama pelayanan mampu menjadi salah satu mutu pelayanan sebagai sesuatu yang saling berhubungan dengan kepedulian dan perhatian petugas kepada setiap pelanggan dengan mendengarkan keluhan dan memahami kebutuhan serta memberikan kemudahan bagi seluruh pelanggan dalam menghubungi petugas.

Empati sebagai bagian dari rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada responden, memahami kebutuhan serta kemudahan untuk dihubungi. Sehingga dengan hasil ini diharapkan dapat ditingkatkan sesuai dengan inovasi serta kualitas BPJS Kesehatan dimasa yang akan datang demi pelayanan Kesehatan yang lebih baik.

### **Bukti langsung**

Wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tersedianya tempat parkir kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan. Hasil bukti langsung diketahui bahwa sebagian besar baik (>18) sebanyak 85 orang (100%). Hal ini dimungkinkan bahwa bukti langsung pelayanan di BPJS telah mengalami perubahan sehingga berdampak baik bagi responden. Pelayanan kesehatan dalam komponen meliputi petugas selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang anda tempati, selalu memberi salam dan senyum ketika memberi tindakan pada anda, menjaga kerapian dan penampilannya (menggunakan cup, bagi yang tidak berjilbab dan tanda pengenal). Hal ini menunjukkan bahwa komponen atau aspek bukti langsung yaitu di mana petugas kesehatan menjaga keterampilan dan kebersihan serta kenyamanan dalam melakukan pelayanan kesehatan. (Bustami, 2011) Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan maka akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut (Sabarguna, 2008).

### **Mutu Pelayanan Di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang**

Berdasarkan nilai pernyataan responden terkait mutu pelayanan BPJS Di ungaran menyatakan sebagian besar baik (>93) yaitu sebanyak 85 orang (100%), hal ini membuktikan bahwa pelayanan BPJS oleh karyawan memiliki mutu yang baik, yang mana hal ini membuktikan bahwa pelayanan BPJS telah melaksanakan SOP ataupun prosedur yang berlaku sehingga terpenuhi pelayanan yang prima dan bermutu. Tetapi dalam pelaksanaannya masih ada kendala terkait pelayanan informasi yang masih dibenahi secara bertahap dan secara administratif.

Hasil ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Simalonga (2019) yang menyatakan bahwa pelayanan yang tidak tepat waktu, tenaga kesehatan yang kurang jelas saat memberikan penjelasan, kurangnya perhatian, lingkungan rawat inap yang penuh, dan kurangnya jaminan dari tenaga kesehatan dapat menyebabkan pasien tidak puas yang memunculkan keluhan-keluhan yang menunjukkan mutu pelayanan diberikan kepada pasien tidak baik.

Sejalan penelitian yang dilakukan Primaguna, M. R. (2018) diketahui bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap minat pemanfaatan pelayanan BPJS dimana hasil ini diketahui sebian besar pemanfaat terkait kebutuhan pemanfaatan kesehatan responden.

Program mutu pelayanan berkaitan erat dengan pelayanan masyarakat yang berkesinambungan. Manfaat dari mutu pelayanan yang bersifat sistematis, obyektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan standar yang telah dilaksanakan. Hal ini diharapkan, menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaiannya masalah sesuai dengan kemampuan selain itu apabila ada kendala dalam pelayanan maka menyusun saran dan tindak lanjut agar tidak berkurang kualitas mutu pelayanan.

Selain itu BPJS Kesehatan selalu meningkatkan pelayanan kesehatan, karena hal ini akan meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan penanganan sesuai dengan kemajuan ilmu dan teknologi ataupun standart yang telah ditetapkan, selain itu jika masih adanya kendala selama pelayanan kesehatan maka tindakan yang perlu dilakukan dengan sosialisasi maupun peningkatan semua sektor dalam pelayanan BPJS sesuai prosedur yang ada.

Hal diatas didukung penelitian Sarah, 2022 yang dilakukan oleh terkait refektivitas pelayanan BPJS kesehatan di Kota Bekasi baru dengan hasil mencapai 46 % menyatakan kurang baik berdasakan skor 81 % dari total 100 % wilayah permukiman yang terlayani dan daya jangkau pelayanan. Kesehatan salah satu kebutuhan dasar manusia untuk hidup bermartabat dan produktif, dengan itu perlunya diberikan pelayanan medis yang bermutu tinggi dan mendapat layanan kesehatan yang optimal bagi pasien khususnya pasien BPJS (Sarah et al., 2022)

Di Indonesia menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS rendah yang mengindikasikan pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu dalam pelayanan (Rahayu et al., 2021). Hal ini akan memunculkan persepsi yang beraneka ragam terkait, mutu pelayanan secara keseluruhan. Salah satu hasil penelitian mengunnkapkan bahwa BPJS Kesehatan terjadi peningkatan peresentase yaitu pada ingkat kepuasan pasien tercatat pada tahun 2017 indeks kepuasan pasien BPJS mencapai 79,5% (Tridiyawati & Prahasta, 2022). Hal ini didukung penelitian Meistika pada data tahun 2019 ditargetkan indeks kepuasan peserta BPJS meningkat menjadi 85% (Saina, 2023).

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang berada pada kategori baik, dengan seluruh responden (100%) memberikan penilaian di atas standar mutu (>93). Penilaian terhadap lima dimensi mutu pelayanan, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, menunjukkan hasil yang konsisten dalam kategori baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan Ungaran telah dilaksanakan sesuai standar pelayanan dan mampu memenuhi harapan peserta. Upaya peningkatan mutu tetap diperlukan secara berkelanjutan, khususnya dalam aspek penyampaian informasi dan sosialisasi pelayanan.

## SARAN

Diharapkan BPJS Kesehatan Ungaran dapat mempertahankan mutu pelayanan yang telah dinilai baik pada seluruh dimensi pelayanan, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan secara berkelanjutan terutama pada aspek penyampaian informasi dan sosialisasi pelayanan, baik terkait alur layanan, hak dan kewajiban peserta, maupun prosedur administrasi BPJS Kesehatan, agar peserta memperoleh informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan variabel penelitian lain yang dapat memengaruhi mutu pelayanan, seperti kepuasan pasien, loyalitas peserta, efektivitas sistem digital pelayanan, serta faktor organisasi dan manajemen. Selain itu, penelitian dapat dilakukan dengan metode dan pendekatan yang berbeda, seperti penelitian analitik atau kualitatif, serta memperluas lokasi penelitian tidak hanya di kantor BPJS, tetapi juga di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun rujukan, sehingga diperoleh gambaran mutu pelayanan BPJS Kesehatan yang lebih komprehensif.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan terimakasih kepada Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian ini. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada responden yang telah memberikan kontribusi dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azrul, Anwar, (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Depkes RI, 2014. Peraturan BPJS Kesehatan No. 1 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. In: BPJS
- Depkes. RI, 2016. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pusdiklat SDM Kesehatan*, Jakarta
- Hidayat, Rachmat. 2016. *Manajemen pelayanan publik*. Jember: Fisip Kesehatan. Jakarta: Benacipta.
- Hasbian, Sahfira Ulfa. 2018. *Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di BPJS Kota Medan Tahun 2018*. Medan. Skripsi
- Judge, S. P. R. A. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi ke-16*.
- Muchsam, Y. M. (n.d.). Analisis Pengaruh Kepahaman Sistem Rujukan Online Peserta BPJS Terhadap Kepuasan Pelayanan BPJS \_ Seminar Nasional Informatika Medis (SNIMed). Muninjaya, Gde A. A. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. 2013.
- Meeboon (2016). The effect of patient and nursing unit characteristics on outcomes among hospitalized patients with chronic illness in Thailand. A sisertation. Faculty of the college of nursing. The University of Arizona. Dalam Lamri 2016.
- Meistika (2021). Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat \ kepuasan pasien BPJS di RS Stella Maris Makassar. Skripsi. Tidak Dipublikasikan
- Notoatmodjo. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. <https://id.scribd.com/document/378259162/Metodologi-Penelitian->

Kesehatan-Notoatmodjo

- Notoadmojo, Soekidjo. (2016). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permenkes. (2014). *Permenkes No 28 Tahun 2014*.
- Primaguna, M. R. (2018) Pengaruh mutu pelayanan terhadap minat pemanfaatan pelayanan BPJS. Skripsi. Tidak Dipublikasikan
- Robbins dan Judge (2016). *Perilaku Organisasi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Saina, A. (2023). *Program studi sarjana keperawatan sekolah tinggi ilmu kesehatan stella maris makassar 2023*.
- SALMAN, N. H. (2021). *DETERMINAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN RUJUKAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KASSI-KASSI KOTA MAKASSAR TAHUN 2021*.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Simalango, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Gizi*, 2(1), 71–78. <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.227>
- Sarah etal., (2022). Hubungan mutu pelayanan pada pasien BPJS terhadap kepuasan pelanggan. Skripsi. Tidak Dipublikasikan
- Tridiyawati & Prahasta, (2022). Persepsi mutu pelayanan di BPJS Kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. Skripsi. Tidak Dipublikasikan
- Wiguna, P. K., Malik, M. F., Nurdiana, A., Yanti, I., Setiawati, R., Marlina, R., Suryani, L., & Isnani, T. (n.d.). *Promosi dan Perilaku Kesehatan*.
- Wijono, Djoko. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol 2*. Airlangga University Press, Surabaya, xxxviii + 1383 hlm