

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP PASIEN BPJS DAN NON BPJS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Utami Mizani Putri

Program Studi Sistem Informasi, UIN Raden Fatah Palembang

Jl.Prof.K.H.Zainal Abidin Fikri KM.3,5 Palembang Sumatera Selatan, 30126 Indonesia
utamiputri@radenfatah.ac.id

Abstract

E-puskesmas is a government work program in the health sector which is expected to be able to help puskesmas, especially puskesmas in Palembang, in fulfilling the need for recording daily puskesmas services ranging from patient data, medical records, medicines and many more. E-puskesmas is also a strategy that can be implemented in preventing patient loss, namely creating patient loyalty by continuously improving the quality of service. To determine the quality of health services from the Puskesmas towards the services received, one of them is by using the Service Quality (servqual) method. The simple random sampling technique is the sampling method so that the results obtained are 192 respondents, consisting of 174 respondents with BPJS patients and 18 respondents with non-BPJS patients with 21 statement attributes. The results obtained for CSI are 80% for BPJS patients and for Non-BPJS patients by 77% which is between 66% - 80.99% which means that patients are satisfied with the performance of e-puskesmas services, then for the servqual method the difference is generated (Gap) for BPJS patients it is 0.16 and for Non BPJS patients the difference (Gap) is 0.61. All the results of the servqual value are positive, which indicates that the services at the e-puskesmas have met patient satisfaction.

Keywords : *E-Puskesmas, service quality, Servqual, BPJS, Non BPJS*

Abstrak

E-puskesmas merupakan program kerja pemerintah di bidang kesehatan yang diharapkan dapat membantu pihak puskesmas terutama puskesmas yang ada di kota Palembang dalam memenuhi kebutuhan pencatatan pelayanan sehari-hari mulai dari pencatatan data pasien, obat-obatan, rekam medik dan masih banyak lagi dan menjadi salah satu strategi untuk diterapkan dalam mencegah kehilangan pasien yaitu menciptakan loyalitas pasien dengan cara terus meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya melalui e-puskesmas. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa kesehatan dari Puskesmas terhadap layanan yang diterima salah satunya dengan menggunakan Metode Service Quality (servqual). Teknik simple random sampling menjadi metode pengambilan sampel sehingga didapatkan hasil sebanyak 192 responden yaitu terdiri 174 responden pasien BPJS dan 18 responden pasien Non BPJS dengan 21 atribut pernyataan. Hasil yang didapatkan untuk CSI sebesar 80% untuk pasien BPJS dan untuk pasien Non BPJS sebesar 77% yang berada diantara 66% - 80.99% yang dapat diartikan bahwa pasien merasa puas terhadap kinerja pelayanan e-puskesmas, kemudian untuk metode servqual dihasilkan nilai selisih (Gap) untuk pasien BPJS sebesar 0.16 dan untuk pasien Non BPJS nilai selisih (Gap) sebesar 0.61. Semua hasil nilai servqual adalah positif, yang menunjukkan bahwa layanan yang ada pada e-puskesmas telah memenuhi kepuasan pasien.

Kata Kunci : *E-puskesmas, Kepuasan Pelanggan, Servqual, BPJS, Non BPJS*

1. PENDAHULUAN

Salah satu penyedia layanan publik dalam bidang kesehatan adalah puskesmas yang saat ini terus perkembangan. Puskesmas merupakan unit pelaksanaan fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan serta menjadi

pusat pelayanan kesehatan jenjang pertama yang kegiatannya dilakukan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan dalam masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah kerjanya dengan memperhatikan berbagai aspek kehidupan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut [1].

Sejak 11 Desember 2017 Puskesmas Boom Baru Palembang telah menggunakan sistem pelayanan puskesmas terpadu melalui e-Puskesmas [2]. E-Puskesmas adalah sistem yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pencatatan data pasien secara digital di Puskesmas. Aplikasi e-Puskesmas ini berbasis desktop yang kegunaannya dalam melakukan pencatatan data pasien untuk pelayanan sehari-hari mulai dari data pasien, rekam medik, obat dan masih banyak lagi dengan dukungan berbagai fitur menarik [3]. Manfaat e-puskesmas diharapkan dapat dirasakan langsung oleh pasien BPJS dan pasien Non BPJS, sehingga kualitas layanan di puskesmas meningkat kualitasnya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan misi Dinas Kesehatan Kota Palembang yaitu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sesuai standar Kementerian Kesehatan RI pada masyarakat [4].

Observasi dan wawancara awal dilakukan kepada pasien pengguna layanan e-puskesmas yang mengatakan bahwa proses layanan di Puskesmas Boom Baru cenderung lama, dimulai dari pasien datang melakukan pendaftaran administrasi, sampai antri di poliklinik untuk mendapatkan tindakan oleh dokter jika dibandingkan dengan pengguna layanan pasien umum. Wawancara juga dilakukan kepada pengguna langsung e-puskesmas yaitu dibagian administrasi yang mengatakan layanan BPJS lebih lama dikarenakan pasien BPJS lebih banyak 70% dibandingkan pasien umum yang hanya 30% dan juga beberapa pasien BPJS mendapatkan rujukan untuk ke rumah sakit. Apalagi jika terjadi pemadaman listrik yang mengakibatkan proses pendaftaran administrasi menjadi manual yaitu pencatatan dibuku pendaftaran kemudian akan dientri kembali ke sistem jika pemadaman listrik kembali menyala. Hal tersebut yang menyebabkan layanan untuk pasien BPJS cenderung lama.

Penelitian ini di fokuskan untuk menganalisa kualitas pelayanan dengan difokuskan pada kepuasan pasien BPJS dan pasien non BPJS menggunakan metode *Service Quality* (servqual). Metode *service quality* (servqual) adalah suatu metode deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien dan juga untuk mengetahui persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Layanan yang diterima berupa kualitas layanan yang di dasari 5 dimensi yaitu Daya tanggap (*Responsiveness*), Reliabilitas (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*) [5].

Dikarenakan sistem yang digunakan oleh pasien BPJS dan pasien non BPJS (pasien umum) sama maka pernyataan kuesionernya sama. Responden penelitian adalah semua yang berinteraksi dengan sistem E-Puskesmas (pegawai dan dokter pada puskesmas) dan Pasien yang telah memanfaatkan layanan E-Puskesmas secara tidak langsung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka menganalisa kualitas pelayanan sistem informasi puskesmas (e-Puskesmas) terhadap pasien puskesmas yang terdiri dari pasien BPJS dan pasien non BPJS (pasien umum) menggunakan metode *Service Quality* (servqual) yang menjadi masukan kepada pihak puskesmas Boom Baru Palembang sebagai pihak penyedia layanan teknologi informasi kesehatan online (e-puskesmas).

1. TINJAUAN PUSTAKA DAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Linda Prasetyaning Widayanti, Nova Lusiana, dan Estri Kusumawati tahun 2018. Pada penelitian ini mengangkat masalah bagaimana mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya dengan studi penelitian ini berbasis survei. Kemudian pendekatan bersifat *Cross Sectional* untuk digunakan di penelitian ini. Hasil yang didapatkan yaitu secara umum karakteristik pasien di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya sebagian besar pasien berusia dibawah 20 tahun dan sebagian besar berjenis kelamin perempuan. Kepuasan pasien tertinggi pada variabel kebersihan ruangan Klinik diikuti dengan pelayanan dokter, pelayanan petugas klinik, lama waktu pelayanan apotek dan lama waktu registrasi [6].

Selanjutnya penelitian yang dilakukan Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti tahun 2017. Tujuan penelitian ini menjelaskan dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta untuk mengetahui variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel bebas yang digunakan adalah Keandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap, dan Empati, untuk variabel terikat nya adalah kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji dapat diketahui bahwa variabel keandalan, bukti fisik, empati dan daya tanggap secara langsung memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen secara signifikan [7].

Untuk penelitian ini yang berjudul Analisa kepuasan pelayanan puskesmas terhadap pasien BPJS dan non BPJS menggunakan metode servqual, dimana mengangkat masalah bagaimana kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas terhadap pasien BPJS dan Non BPJS yang meliputi keseluruhan aspek baik itu pelayanan dari puskesmas itu, lalu sistem yang dipakai hingga penerapan TI, sehingga hasil penelitian menjadi bahan masukan untuk puskesmas itu sendiri dan BPJS Kesehatan agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya.

2.2 Kualitas Pelayanan

Yang dimaksud kualitas pelayanan adalah upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien termasuk ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pasien. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pasien atas pelayanan yang benar-benar mereka terima atau peroleh terhadap pelayanan yang sesungguhnya pasien harapkan / inginkan berdasarkan atribut-atribut pelayanan suatu pusat pelayanan kesehatan [8]. Apabila jasa yang dirasakan atau diterima (*perceived service*) oleh pasien sesuai dengan yang mereka harapkan, maka akan baik dan memuaskan kualitas pelayanan yang dipersepsikan pasien, dan apabila jasa yang diterima tersebut telah melampaui harapan pasien, maka sangat baik dan berkualitasnya kualitas pelayanan tersebut, tetapi ini bisa sebaliknya jika jasa yang diterima pasien lebih rendah daripada yang mereka harapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan menjadi buruk [9].

2.3 E – Puskesmas

E-Puskesmas merupakan aplikasi yang dikembangkan sebagai penunjang layanan kesehatan dalam memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat. E-Puskesmas berguna untuk memenuhi kebutuhan pencatatan data secara

digital yang ada pada puskesmas, selain itu pemerintah memberikan dukungan penuh untuk kemajuan dan manfaat yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat luas, sehingga kualitas layanan disetiap Puskesmas akan meningkat dalam memberikan pelayanan secara prima [10].

2.4 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan suatu respon emosional pasien yang timbul dikarenakan akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan puskesmas yang dirasakan memenuhi atau melebihi dengan apa yang pasien harapkan [11]. Tingkat perasaan pasien yang timbul berupa perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang muncul setelah membandingkan antara hasil produk yang dipikirkan atau kinerja yang dirasakan terhadap persepsi atau kesannya yang diharapkan oleh pasien.

2.5 Metode Service Quality (Servqual)

Metode servqual merupakan salah satu metode yang populer dalam mengukur kualitas jasa dan sampai saat ini telah banyak dijadikan acuan dalam riset untuk mengukur kualitas layanan [12]. Kata servqual sendiri berasal kata *service quality* yang berarti kualitas layanan. Dimana metode Servqual ini berdasarkan pada *Gap Analysis* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry [13]. Dalam menghitung kualitas layanan yaitu berupa selisih antara layanan yang dipersepsikan atau dirasakan (*perceived service*) oleh pasien dengan pelayanan ideal yang diharapkan atau diminta (*expected service*) oleh pasien [14]. Ada 5 dimensi karakteristik yang digunakan oleh dalam menganalisis kualitas pelayanan [15]. Dimensi karakteristik dari servqual dapat dilihat pada tabel 1

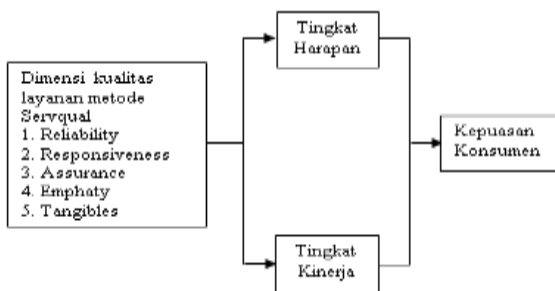
Tabel 1 Dimensi Servqual

No	Dimensi	Keterangan
1	Tangible (Bukti Fisik)	meliputi mulai daya tarik fasilitas fisik (gedung, apotik, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan, sistem keamanan dan material yang digunakan puskesmas (teknologi), serta penampilan pegawai.
2	Reliability (Keandalan)	meliputi kemampuan dari sistem e-puskesmas dalam memberikan pelayanan secara cepat, akurat, dan memberikan pelayanan jasanya sesuai dengan tepat waktu.
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	meliputi kemampuan para pegawai dalam membantu pasien yang datang dan memberikan pelayanan dengan tanggap dengan menggunakan sistem e-puskesmas.
4	Assurance (Jaminan)	meliputi kemampuan pegawai puskesmas berupa pengetahuan, keterampilan dan kesopansantunan dalam menumbuhkan rasa percaya pasien kepada puskesmas terhadap jasa yang ditawarkan.
5	Emphaty (Empati)	meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan secara individual, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pasien komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien.

3 METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Teori

Untuk mendapatkan hasil analisa tingkat kepuasan pasien digunakan konsep dari Parasuraman et al sebagai kerangka teori dimana dengan membandingkan tingkat harapan (*expected service*) pasien dengan persepsi (*perceived service*) pasien [12].



Gambar 1. Kerangka Teori

3.2. Pengambilan Sampel

Simple random sampling dipilih sebagai teknik dalam pengambilan sampel karena pengambilan sampel dilakukan secara acak dari suatu populasi tanpa memperdulikan strata yang ada dalam populasi itu. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 192 responden meliputi dari pengguna akhir dari layanan E-Puskesmas dan pasien Puskesmas Boom Baru Palembang dimana pasien BPJS sebanyak 174 responden dan 18 responden untuk pasien Non BPJS (pasien umum).

3. Pengolahan Data CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Pengolahan data CSI bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dimana hal ini sangat penting untuk dilakukan guna mengetahui seberapa besar pelayanan yang dirasakan pasien (persepsi) yang dapat dipenuhi oleh pihak puskesmas. Dalam menghitung CSI peneliti menggunakan skor rata - rata pada tingkat harapan dan persepsi dari masing - masing atribut [17]. Adapun cara menghitung CSI:

$$CSI = \frac{T}{5 \times Y} \times 100\%$$

Keterangan:

T= Nilai Total Dari CSI

5= Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y= Nilai Total Dari Kolom Harapan

Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Kriteria Tingkat Kepuasan Pengguna

No	Nilai CSI (%)	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

3.4. Pengolahan Menggunakan Service Quality

Untuk mendapatkan nilai dari kualitas layanan yang merupakan selisih atau perbandingan antara layanan yang dirasakan atau diterima pasien (persepsi) dengan layanan ideal yang diharapkan atau diinginkan pasien (harapan). Selisih antara layanan persepsi dengan harapan disebut dengan "gap" atau kesenjangan kualitas layanan [18]. Nilai servqual tersebut akan menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pasien. Skor Servqual untuk tiap pernyataan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut.

SKOR SERVQUAL = SKOR HARAPAN – SKOR PERSEPSI

- Jika hasil bernilai positif (+), berarti harapan pasien atau konsumen terlampaui yang menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan puskesmas tersebut di mata pasien.
- Jika hasil bernilai nol (0), berarti harapan pasien atau konsumen telah terpenuhi.
- Jika hasil bernilai negatif (-), berarti pihak puskesmas tersebut masih belum mampu untuk memenuhi harapan pasien atau konsumen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ada beberapa fitur pada e-puskesmas antara lain; Pasien Didaftarkan ini menampilkan jumlah pasien yang terdaftar hari ini, lalu fitur Pasien Dilayani ini menampilkan jumlah pasien yang telah dilayani hari ini, fitur Resep Obat yang menampilkan jumlah resep untuk yang dilayani hari ini, fitur Pasien Membayar menampilkan jumlah pasien yang membayar untuk tindakan hari ini, biasanya ini untuk pasien umum, Grafik Pasien Poli atau ruangan hari ini menampilkan grafik dari jumlah pasien yang telah mengantri di poli, kemudian Grafik kunjungan pasien hari ini yang menampilkan grafik dari jumlah pasien baru dan lama, terakhir Grafik kunjungan tujuh hari terakhir dimana menampilkan dari grafik kunjungan dalam kurun waktu satu minggu terakhir.

Dari fitur-fitur diatas menjadi salah satu pedoman dalam menyusun kuesioner

penelitian ini, setelah itu dilakukan perhitungan untuk melihat tingkat kevalidan atau ketepatan suatu instrument, lalu setelah dinyatakan valid, maka dilakukan perhitungan untuk melihat kualitas layanan e-puskesmas pada Puskesmas Boom Baru Palembang.

4.1. Perhitungan Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Setelah dilakukan tahap pengujian validitas dan uji reliabilitas yang semuanya dinyatakan valid dan reliabel maka tahap selanjutnya dalam penelitian ini adalah mencari nilai tingkat kepuasan dari seluruh responden yang menjadi sampel yaitu 192 responden baik itu pasien BPJS maupun Non BPJS.

Tabel 3. Nilai Skor CSI Pasien BPJS

Atribut	Tingkat Persepsi (I)	Tingkat Harapan (P)	Skor (S) (I)x(P)
X11	4.19	4.10	17.19203
X12	4.29	4.13	17.71522
X13	4.20	3.84	16.1306
X14	4.27	4.04	17.25225
X21	4.15	3.91	16.21614
X22	4.18	3.99	16.66462
X23	4.19	4.03	16.87901
X24	4.11	4.05	16.62571
X25	4.14	3.98	16.50327
X26	4.28	4.13	17.64407
X31	4.22	4.14	17.47919
X32	4.17	4.12	17.19322
X33	4.24	4.18	17.72117
X34	4.20	3.89	16.34585
X41	4.09	3.97	16.20392
X42	4.06	4.00	16.25287
X43	4.13	3.91	16.15002
X44	4.16	3.89	16.18932
X51	4.12	4.07	16.79063
X52	4.14	4.05	16.76576
X53	4.18	3.94	16.44851
Total	87.71	84.36	352.3634

Maka nilai perhitungan CSI untuk pasien BPJS

$$CSI = \frac{T}{5 \times Y} \times 100\% = \frac{352,36}{438,53} \times 100\% = 80\%$$

Kemudian untuk nilai hasil perhitungan CSI untuk pasien Non BPJS

Tabel 4. Nilai Skor CSI Pasien Non BPJS

Atribut	Tingkat Persepsi (I)	Tingkat Harapan (P)	Skor (S) (I)x(P)
X11	4.56	3.89	17.72
X12	4.67	4.00	18.67
X13	4.28	3.67	15.69
X14	4.50	3.94	17.75
X21	4.39	4.06	17.80
X22	4.28	3.72	15.92
X23	4.56	3.78	17.21
X24	4.56	4.00	18.22
X25	4.61	3.83	17.68
X26	4.56	3.94	17.97
X31	4.50	3.89	17.50
X32	4.67	4.00	18.67
X33	4.33	3.50	15.17
X34	4.44	3.61	16.05
X41	4.22	3.50	14.78
X42	4.33	3.78	16.37
X43	4.22	3.89	16.42
X44	4.50	3.83	17.25
X51	4.56	3.89	17.72
X52	4.61	4.06	18.70
X53	4.44	4.11	18.27
Total	93.78	80.89	361.51

Maka nilai perhitungan CSI untuk pasien Non BPJS

$$CSI = \frac{T}{5 \times Y} \times 100\% = \frac{361,51}{468,89} \times 100\% = 77\%$$

Dari hasil perhitungan yang dilakukan didapatkan hasil CSI untuk pasien BPJS sebesar 80% dan untuk pasien NonBPJS didapatkan hasil 77% berada diantara (66% - 80.99%; Puas), dengan demikian dari hasil pengujian yang dihasilkan dapat dikatakan bahwa pasien pengguna BPJS maupun Pasien Non BPJS merasa puas dengan pelayanan e-puskesmas di Puskesmas Boom Baru Palembang.

4.1. Perhitungan Nilai Service Quality

Untuk analisis *service quality* di mana mencari gap/kesenjangan yang terjadi antara kepuasan pasien dengan harapan yang diinginkan pasien jasa kesehatan di Puskesmas Boom Baru Palembang. Jika hasil perhitungan didapatkan bernilai yang positif hal ini menunjukkan bahwa pihak Puskesmas Boom Baru Palembang layanannya sudah baik dan dipertahankan karena pelayanan yang selama ini telah dilakukan sudah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Jika hasilnya bernilai negatif maka pelayanan di Puskesmas Boom Baru Palembang harus ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya karena belum mampu untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Adapun hasil perhitungan secara keseluruhan seperti tersebut pada tabel 5 Berikut adalah perhitungan nilai *service quality* untuk pasien BPJS.

Tabel 5. Nilai Gap Pasien BPJS

Atribut	Tingkat Persepsi (I)	Tingkat Harapan (P)	Gap
X11	4.19	4.10	0.09
X12	4.29	4.13	0.17
X13	4.20	3.84	0.35
X14	4.27	4.04	0.23
X21	4.15	3.91	0.24
X22	4.18	3.99	0.19
X23	4.19	4.03	0.16
X24	4.11	4.05	0.06
X25	4.14	3.98	0.16
X26	4.28	4.13	0.15
X31	4.22	4.14	0.09
X32	4.17	4.12	0.05
X33	4.24	4.18	0.06
X34	4.20	3.89	0.31
X41	4.09	3.97	0.12
X42	4.06	4.00	0.06
X43	4.13	3.91	0.21
X44	4.16	3.89	0.27
X51	4.12	4.07	0.05
X52	4.14	4.05	0.09
X53	4.18	3.94	0.24
Total	87.71	84.36	3.35

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan nilai gap untuk pasien BPJS semuanya bernilai positif, hal ini berarti harapan pasien terlampaui yang menunjukkan semakin baik kualitas puskesmas tersebut di mata pasien dan tetap dipertahankan layanannya. Berikut perhitungan hasil nilai service quality untuk pasien Non BPJS.

Tabel 6. Nilai Gap Pasien Non BPJS

Atribut	Tingkat Persepsi (I)	Tingkat Harapan (P)	Gap
X11	4.56	3.89	0.67
X12	4.67	4.00	0.67
X13	4.28	3.67	0.61
X14	4.50	3.94	0.56
X21	4.39	4.06	0.33
X22	4.28	3.72	0.56
X23	4.56	3.78	0.78
X24	4.56	4.00	0.56
X25	4.61	3.83	0.78
X26	4.56	3.94	0.61
X31	4.50	3.89	0.61
X32	4.67	4.00	0.67
X33	4.33	3.50	0.83
X34	4.44	3.61	0.83
X41	4.22	3.50	0.72
X42	4.33	3.78	0.56
X43	4.22	3.89	0.33
X44	4.50	3.83	0.67
X51	4.56	3.89	0.67
X52	4.61	4.06	0.56
X53	4.44	4.11	0.33
Total	93.78	80.89	12.89

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan nilai gap untuk pasien Non BPJS semuanya bernilai positif, hal ini berarti kualitas layanannya sudah baik dan tetap dipertahankan layanannya. Dari hasil tabel 5 dan tabel 6 didapatkan hasil perhitungan gap tiap dimensi yang bisa dilihat pada tabel 7 dan tabel 8.

Tabel 7. Hasil Nilai Gap Tiap Dimensi untuk Pasien BPJS

No	Dimensi	Item Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap	Peringkat Gap
1	Tangibles (Bukti Fisik)	X11-X14	4.24	4.03	0.21	1
2	Reliability (Kehandalan)	X21-X26	4.17	4.01	0.16	3
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	X31-X43	4.21	4.08	0.13	4
4	Assurance (Jaminan)	X41-X44	4.11	3.94	0.17	2
5	Empathy (Empati)	X51-X53	4.15	4.02	0.12	5
Rata-rata			4.18	4.02	0.16	

Tabel 8. Hasil Nilai Gap Tiap Dimensi untuk Pasien Non BPJS

No	Dimensi	Item Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap	Peringkat Gap
1	Tangibles (Bukti Fisik)	X11-X14	4.50	3.88	0.63	2
2	Reliability (Kehandalan)	X21-X26	4.49	3.89	0.60	3
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	X31-X43	4.49	3.75	0.74	1
4	Assurance (Jaminan)	X41-X44	4.32	3.75	0.57	4
5	Empathy (Empati)	X51-X53	4.54	4.02	0.52	5
Rata-rata			4.47	3.86	0.61	

Analisis pada masing-masing dimensi:

1. *Tangible*

Tangible adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Pada dimensi ini berdasarkan perhitungan yang diperoleh dari setiap atribut pernyataan yang ada. Semua atribut pada dimensi tangible bernilai (+) yaitu diantaranya pernyataan sistem menyediakan fasilitas yang dibutuhkan, tampilan dan fitur sistem sudah lengkap dan menarik, Infrastruktur penunjang sistem telah memadai, dan teknologi yang menggunakan versi terbaru sehingga didapatkan nilai *gap* untuk pasien BPJS adalah 0.09, 0.17, 0.35, dan 0,23 sehingga memiliki rata-rata *gap tangible* sebesar 0,21 dan menempati rangking *gap* pertama. Hal ini menunjukkan kepuasan pelanggan terlihat dari nilai yang didapatkan semua bernilai positif. Untuk nilai *gap* Pasien Non BPJS adalah 0.55, 0.67, 0.61, dan 0.56

sehingga memiliki rata-rata *gap tangible* sebesar 0,60 sedangkan untuk nilai atribut yang bernilai (-) tidak ada pada dimensi *tangible*

2. *Reliability*

Reliability merupakan kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pada penelitian ini *gap* untuk pasien BPJS yang diperoleh adalah semua atribut bernilai (+) dengan 6 pernyataan atribut diantaranya pemanfaatan layanan sistem (0.24), Laporan pelayanan sudah tersedia di sistem (0.19), dengan menggunakan sistem, pasien tidak menunggu lama (0.16), layanan pada sistem telah tercatat dengan benar (0.06), kecepatan akses sistem memadai (0.16) dan Layanan pada sistem sesuai dengan kebutuhan pasien (0.15) dengan rata-rata *gap* 0.16. Sedangkan nilai *gap* untuk pasien Non BPJS dengan 6 pernyataan atribut didapatkan hasil

0.33 untuk pemanfaatan layanan sistem, 0.56 untuk laporan pelayanan sudah tersedia di sistem, 0.78 untuk layanan pada sistem sesuai dengan kebutuhan pasien dengan menggunakan sistem, pasien tidak menunggu lama, 0.56 untuk layanan pada sistem telah tercatat dengan benar, 0.78 untuk kecepatan akses sistem memadai, 0.61 untuk layanan pada sistem sesuai dengan kebutuhan pasien dengan nilai rata-rata *gap* sebesar 0.60. Dan pada dimensi *reliability* ini tidak terdapat nilai *gap* (-). Hal ini menunjukkan pada dimensi *reliability* pelanggan telah merasa puas dikarenakan nilai yang didapatkan semua bernilai positif.

3. *Responsiveness*

Responsiveness atau daya tanggap adalah adanya keinginan dari pegawai atau puskesmas untuk menolong pasien, dengan kecepatan serta ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Harapan pasien menjadi prioritas utama ketika datang ke puskesmas tersebut serta kecepatan dalam pelayanan akan terus meningkat dari waktu ke waktu karena pasien sangat ingin dilayani dengan cepat. Dan untuk dimensi *responsiveness* semua atribut bernilai (+), untuk pasien BPJS nilai *gap* pada pernyataan atribut *responsiveness* adalah Jadwal pelayanan tepat waktu (0.09), Kemudahan sistem telah dirasakan (0.05), Pegawai memberikan informasi yang terbaru (0.06), Laporan dapat diakses dengan mudah dan cepat (0.31), dengan nilai rata-rata *gap* sebesar 0.13. Sedangkan untuk nilai *gap* pasien Non BPJS adalah untuk pernyataan atribut Jadwal pelayanan tepat waktu (0.61), Kemudahan sistem telah dirasakan (0.67), Pegawai memberikan informasi yang terbaru (0.83), Laporan dapat diakses dengan mudah dan cepat (0.83), dengan nilai sebesar 0.74 untuk rata-rata *gap*. Pada dimensi *responsiveness* tidak ada atribut yang bernilai negatif yang dimana itu berarti pada dimensi *responsiveness* ini pelanggan telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas.

4. *Assurance*

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan dari pegawai puskesmas dalam menanamkan kepercayaan terhadap produk atau jasa yang diberikan puskesmas. Terdapat empat atribut yang menjadi parameter dalam dimensi ini, atribut-atribut tersebut adalah kredibilitas, keramahan, kompetensi dan keamanan. Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai *gap* pada dimensi *Assurance* semua bernilai positif (+).

Nilai perhitungan rata-rata dimensi *Assurance* untuk pasien BPJS yaitu bernilai 0.17 yang berarti bahwa dimensi ini telah memenuhi kepuasan pasien pada Puskesmas Boom Baru Palembang. Terlihat dari pernyataan setiap atribut diantaranya Pegawai tanggap dalam menanggapi keluhan (0.12), Pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (0.06), Pelanggan tidak perlu khawatir bila kehilangan data (0.21) dan Sistem informasi yang *uptodate* (0.27). Nilai perhitungan rata-rata dimensi *Assurance* untuk pasien Non BPJS yaitu bernilai 0.57 yang berarti bahwa dimensi ini telah memenuhi kepuasan pasien pada Puskesmas Boom Baru Palembang. Terlihat dari pernyataan setiap atribut diantaranya Pegawai tanggap dalam menanggapi keluhan (0.72), Pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (0.56), Pelanggan tidak perlu khawatir bila kehilangan data (0.33) dan Sistem informasi yang *uptodate* (0.67).

5. *Empathy*

Empathy atau empati adalah perhatian yang diberikan secara individual dari pihak puskesmas kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dalam perolehan nilai *gap* untuk pasien BPJS semua atribut yang ada memiliki angka positif (+) dengan pernyataan atribut diantaranya Sistem terintegrasi dengan layanan BPJS Kesehatan (0.05), Pegawai memberi perhatian khusus kepada pasien (0.09), Pelayanan pihak puskesmas kepada pasien tanpa memandang status sosial (0.24) dengan nilai rata-rata *gap* sebesar 0.12. Sedangkan perolehan nilai *gap* untuk pasien Non BPJS yang ada semua atribut yang ada memiliki angka positif (+) dengan pernyataan atribut diantaranya Sistem terintegrasi dengan layanan BPJS Kesehatan (0.67), Pegawai memberi perhatian khusus kepada pasien. (0.56), Pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial (0.33) dengan nilai rata-rata *gap* sebesar 0.52.

Dari semua pembahasan pada masing – masing atribut yang ada, maka sudah dapat dilihat dan dijelaskan bahwa atribut – atribut di atas memiliki nilai *gap* positif dapat diurutkan berdasarkan peringkat *gap* pada tiap dimensi, yang pertama untuk pasien BPJS dimana peringkat pertama pada dimensi *Tangible* sebesar 0.21, peringkat ke-2 ada pada dimensi *Assurance* (Jaminan) sebesar 0.17, dimensi *Reliability* (Kehandalan) di peringkat ketiga dengan nilai *gap* sebesar 0.16, untuk peringkat ke-4 ada pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 0.13 nilai *gap* dan

dimensi Emphaty (Empati) ada pada peringkat kelima dengan nilai gap sebesar 0.12.

Kedua untuk pasien Non BPJS dimana peringkat pertama pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 0.74, nilai gap sebesar 0.17 untuk dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan ada peringkat ke-2, di peringkat ketiga untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan nilai gap sebesar 0.60, untuk peringkat ke-4 dengan nilai gap sebesar 0.57 ada pada dimensi *Assurance* (Jaminan) dan dimensi *Emphaty* (Empati) sebesar 0.52 ada pada peringkat kelima dengan nilai gap.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Nilai tingkat kepuasan pasien setelah dilakukan perhitungan customer satisfaction index (CSI) didapatkan hasil untuk pasien BPJS sebesar 80% dan untuk pasien NonBPJS memperoleh hasil 77% dimana nilai ini berada diantara (66% - 80.99%; Puas) sehingga secara tabel kriteria tingkat kepuasan pasien BPJS maupun pasien Non BPJS telah puas dengan pelayanan e-puskesmas yang penerapannya di Puskesmas Boom Baru Palembang. Pada kelima dimensi *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* semua dimensi tersebut memiliki nilai gap positif (+) dan berarti nilai persepsi pasien terhadap pelayanan telah merasa puas dari harapan/ekspektasi yang diinginkan. Berdasarkan hasil perhitungan nilai gap tiap dimensi untuk pasien BPJS, dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) ada pada peringkat 1 kemudian peringkat 2 dan 3 yaitu dimensi *Assurance* (Jaminan) dan *Reliability* (Kehandalan) kemudian peringkat 4 dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan terakhir dimensi *Emphaty* (Empati), sedangkan pada pasien Non BPJS untuk peringkat 1 ada pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), peringkat 2 dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), peringkat 3 dan peringkat 4 ada pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) dan dimensi *Assurance* (Jaminan), dan peringkat 5 ada pada dimensi *Emphaty* (Empati).

Dari semua hasil pengujian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Puskesmas Boom Baru Palembang dalam penerapan e-puskesmas sudah cukup puas. Meskipun secara perhitungan pasien merasa puas akan tetapi pihak Puskesmas dapat terus meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan pelayanan e-puskesmas di Puskesmas Boom Baru Palembang dan untuk BPJS Kesehatan dapat meningkatkan dimensi empaty

berupa perhatian secara pribadi, komunikasi yang baik ke pasien, dan memahami kebutuhan pasien, lalu diperlukan perbaikan-perbaikan dari atribut-atribut yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan tersebut dan sejalan dengan misi Dinas Kesehatan Kota Palembang yaitu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sesuai standar.

REFERENSI

- [1] Permenkes Nomor 75, "Pusat Kesehatan Masyarakat," *Jakarta : Kementerian Kesehatan RI*, 2014. .
- [2] Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, "Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan 2017," 2018.
- [3] D. Murdaningsih, "E-Puskesmas Mudahkan Masyarakat Dapatkan Layanan Kesehatan," *Riau*, 2017. [Online]. Available: <https://republika.co.id/berita/otobtl368/epuskesmas-mudahkan-masyarakat-dapatkan-layanan-kesehatan>.
- [4] DINAS KESEHATAN KOTA PALEMBANG, "LAPORAN AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (LAKIP) TAHUN 2016," Palembang, 2017.
- [5] A. Rahma, P. Nuryani, I. Santoso, and P. Deoranto, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto , Malang) Service Quality on Customer Satisfaction Analysis by SERVQUAL Method (Case Study at Ria Djenaka Coffee & Resto , Ma," no. quadrant I, pp. 1-8, 2014.
- [6] L. P. Widayanti, N. Lusiana, and E. Kusumawati, "Patient Satisfaction on The Health Services: A Descriptive Study at UIN Sunan Ampel's Clinic," *J. Heal. Sci. Prev.*, vol. 2, no. 1, pp. 22-26, 2018.
- [7] D. A. Apriyani and Sunarti, "Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo," *J. Adm. Bisnis*, vol. 51, no. 2, pp. 1-7, 2017.
- [8] W. Utama, W. Lestari, and D. R. Ikmaluhakim, "PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS: PUSKESMAS NGAGEL REJO SURABAYA)," in *PROSIDING SEMINAR NASIONAL MULTI DISIPLIN ILMU & CALL FOR PAPERS UNISBANK KE-3(SENDI_U 3) 2017*, 2017.
- [9] P. Naomi, "Pengukuran Tingkat Kepuasan

- Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan (Menggunakan Metode Performance Importance Analysis Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang),” 2008.
- [10] A. R. Ridadi and S. O. Kunang, “ANALISIS PENGGUNAAN E-PUSKESMAS DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY) (STUDI KASUS : PUSKESMAS DI KOTA PALEMBANG) Agung,” *Bina Darma Conf. Comput. Sci.*, pp. 861–870.
- [11] A. Pertiwi, “Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta,” *J. Manaj. Dayasaing*, vol. 18, no. 2, p. 113, 2017.
- [12] S. S. Yuniar, S. Arijanto, and G. P. Liansari, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*,” *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 02, no. 02, pp. 98–109, 2014.
- [13] A. Nugraha, Lutfi; Yuniar; Harsono, “Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual),” *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 03, no. 01, pp. 61–72, 2015.
- [14] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, 1 / 1st Pu. Yogyakarta: Andi Publisher, 2014.
- [15] N. Mokodompit and Agus S. Soegoto, “Analizing the Importance of Service Quality on Bank Syariah Mandiri Branch,” vol. 6, no. 4, pp. 2258–2267, 2018.
- [16] L. L. Berry, A. Parasuraman, and V. A. Zeithaml, “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality,” *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
- [17] T. Chandra and D. Novia, “Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD IN ‘JAKARTA’ OPTICAL PEKANBARU,” vol. 7, no. 2, pp. 125–139, 2019.
- [18] M. Mustofa, Handoyo, and D. Ernawati, “DENGAN METODE SERVICE QUALITY (ERVQUAL) FUZZY DI PT . POS INDONESIA SIDOARJO Oleh Muchamad Mustofa ; Handoyo dan Dira Ernawati Prodi Teknik Industri , FTI-UPN ” Veteran ” Jatim,” *J. Ind. Eng. Manag.*, 2016.