



## Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di Kabupaten Banggai (Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk)

Sri Lestari, Ine Astriyani<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Sri Lestari (ex. Ilmu Admininstrasi Negara Universitas Tompotika Luwuk), Email: (srllestari.vira77@com)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk Kabupaten Banggai berdasarkan teori Zeithhaml, Parasuraman, dan Berry (Hardiansyah, 2011) yang mencakup enam sub variabel: Responsiveness, Reliability, Competence, Access, Courtesy, dan Appearance Presentation. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan 92 responden peserta BPJS yang dipilih melalui teknik aksidental dan rumus Taro Yamane. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan metode persentase skor kriteria. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Luwuk tergolong baik dengan skor rata-rata 69,34%. Sub variabel dengan nilai tertinggi adalah competence (76,76%), sedangkan yang terendah adalah courtesy (58,15%). Meskipun secara keseluruhan berkategori baik, masih perlu peningkatan pada keramahan petugas muda, kehandalan administrasi, serta kebersihan ruang inap.

**Kata Kunci:** BPJS Luwuk Banggai, Pelayanan

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of BPJS Kesehatan services at Luwuk Regional General Hospital, Banggai Regency, based on the theory of Zeithaml, Parasuraman, and Berry (Hardiansyah, 2011) which includes six sub-variables: Responsiveness, Reliability, Competence, Access, Courtesy, and Appearance Presentation. This study used a descriptive method with 92 BPJS participant respondents selected through accidental techniques and the Taro Yamane formula. Data were collected through observation, interviews, questionnaires, and documentation, then analyzed using the percentage criterion score method. The results showed that the quality of BPJS Kesehatan services at Luwuk Regional General Hospital was classified as good with an average score of 69.34%. The sub-variable with

the highest score was competence (76.76%), while the lowest was courtesy (58.15%). Although overall it was categorized as good, there were still needs to be improvements in the friendliness of young staff, administrative reliability, and cleanliness of the inpatient room.

*Keywords:* BPJS Luwuk Banggai, Services

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang harus sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009** tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Namun, hingga kini kualitas pelayanan publik, terutama di bidang kesehatan, masih sering dinilai belum memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh suatu pihak kepadapihak lain untuk membantu, mengurus dan menyiapkan kebutuhan baik berupa jasa atau barang (Hardiyansyah,2018). Di sisi lainTrenda Aktiva Oktariyanda dan Meirinawati(2018) menjelaskan bahwa pelayanan publikmerupakan pemberian pelayanan yang diselenggarakan oleh agen pemerintah melalui pegawai-pegawainya Pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, terlebih di era otonomi daerah yang menuntut aparatur bekerja lebih optimal. Pelayanan publik yang berkualitas adalah usaha instansi dalam memberikan pelayanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Chaq, 2022).

Peningkatan kesejahteraan salah satunya melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan bagi masyarakat dan sesuai standar kode etik profesi (Rovendra, 2020). Peningkatan kualitas pelayanan jasa menjadi salah satu solusi untuk menyelesaikan persoalan pelayanan pemerintah yang dirasa masih kurang (Oktariyanda dan Rahaju, 2018). Harapan masyarakat pada pelayanan BPJS Kesehatan adalah memberikan kemudahan dan kualitas pelayanan yang layak di bidang kesehatan, tetapi pada kenyataannya pelayanan untuk pasien BPJS Kesehatan masih belum maksimal.Permasalahan pasien BPJS diungkap dalam penelitian Anjarsari dkk(2020) dimana pasien BPJSmengadukan terkait lamanya waktu pelayanan administrasi dan pelayanan dokter.

Berdasarkan **Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009** tentang Kesehatan, setiap warga berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Hal ini diwujudkan melalui **BPJS Kesehatan**, penyelenggara jaminan sosial bidang kesehatan sesuai **Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004** tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

Di Kabupaten Banggai, perhatian pemerintah terhadap kesehatan masyarakat cukup tinggi. Peserta BPJS Kesehatan terus meningkat, terdiri dari kelompok **PBI** (APBD 109.964 jiwa, APBN 143.742 jiwa) dan **Non-PBI** (PPU 47.752 jiwa, PBPU 22.798 jiwa, dan bukan pekerja 4.847 jiwa). Rata-rata pasien rumah sakit mencapai 1.196 jiwa per bulan. Peningkatan jumlah peserta ini menuntut perbaikan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan BPJS Kesehatan agar kepuasan masyarakat dapat terus meningkat melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan bebas kesalahan.

## METODE PENELITIAN

Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dalam bentuk angka (frekuensi, persentase, skor total). Data dianalisis menggunakan perhitungan skor rata-rata dan kategori (Sangat Baik, Baik, Tidak Baik, Sangat Tidak Baik) hasil penelitian dilakukan secara deskriptif kuantitatif untuk menjelaskan makna angka berdasarkan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2011). pengumpulan data dilakukan dengan metode pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Dimana data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan, yang dijadikan data dasar atau data pembanding terhadap data sekunder yang didapatkan melalui, observasi, wawancara, dan kuisioner. Sedangkan data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang meliputi catatan atau dokumentasi dan publikasi pemerintah yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## HASIL & PEMBAHASAN

Bpjs kesehatan adalah Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh Pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Sampai saat ini BPJS Kesehatan sangat berperan dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat di seluruh wilayah Indonesia pada umumnya. Di Kabupaten Banggai sendiri hanya terdapat satu Rumah Sakit Umum milik pemerintah yang terletak di Kecamatan Luwuk, sebagai satu-satunya pusat pelayanan kesehatan milik pemerintah tentunya Rumah Sakit ini harus memberikan pelayanan yang sangat efektif kepada masyarakat yang membutuhkan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya harus ditunjang oleh peralatan medis yang memadai serta sarana prasarana pendukung lainnya yang tentunya hal ini membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Sebagai sentral pelayanan kesehatan di daerah Kecamatan Luwuk juga memberikan pelayanan terhadap pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan, hal ini bertujuan agar masyarakat mendapatkan keringanan biaya dalam memperoleh kesehatan, namun dari hasil pengamatan penulis dilapangan didapatkan bahwa masih adanya keluhan dari masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit di Kabupaten Banggai.

### 1. Responsiveness ( Ketanggapan )

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Kabupaten Banggai ( Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk.

**Tabel 1**

**Akumulatif Skor Keseluruhan Tentang Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan  
Di Kabupaten Banggai (Studi Kasus : RSUD Luwuk ) untuk Sub Variabel  
Responsiveness ( Daya Tanggap )**

Item Indikator	Tanggapan Responden								Jml	
	SB (4)		B (3)		TB (2)		STB (1)			
	F	Sko	F	Sko	F	Skor	F	Skor		
Daya tanggap dokter dan perawat dalam menyelesaikan keluhan pasien	5	20	47	141	39	78	1	1		
Kemauan petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	14	56	33	99	45	90	0	0		
Kesigapan dan tindakan cepat dokter dan perawat ketika pasien membutuhkan pelayanan	13	52	43	129	36	72	0	0		
<b>Total Keseluruhan Skor</b>	<b>128</b>		<b>369</b>		<b>240</b>		<b>1</b>	<b>738</b>		
<b>Skor Kriterium</b>	<b>Skor Tertinggi x Jumlah Item x Responden ( 3 x 4 x 92 )</b>							<b>1104</b>		
<b>Nilai Skor</b>	<b>Total Skor : Skor Kriterium x 100% (738:1.104x100)</b>							<b>66,8</b>		
<b>Kategori</b>								<b>BAIK</b>	<b>4</b>	

*Sumber : Hasil pengolahan data primer 2020*

Berdasarkan hasil penelitian untuk Sub Variabel Responsiveness yang terbagi atas indikator daya tanggap dokter dan perawat dalam menyelesaikan keluhan pasien, kemauan petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, dan kesigapan dan tindakan cepat dokter dan perawat ketika pasien membutuhkan pelayanan, setelah dijumlahkan skor yang didapatkan mencapai 66,84%. Sehingga dengan mencermati hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kabupaten Banggai untuk Sub Variabel Responsiveness (Daya Tanggap) adalah berada di kategori Sangat Baik. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil perolehan presentase masing-masing indikator, di mana terlihat ada beberapa yang masih perlu diperbaiki sehingga sesuai dengan harapan masyarakat.

## **2. Reliability ( Kehandalan )**

Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di Kabupaten Banggai ( Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarluaskan kepada 92 responden dan telah memberikan penilaian mereka terhadap indikator ini, dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini :

**Tabel 2**

**Akumulatif Skor Keseluruhan Tentang Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan  
Di Kabupaten Banggai (Studi Kasus : RSUD Luwuk ) untuk Sub Variabel  
Reliability ( Kehandalan )**

Item Indikator	Tanggapan Responden								Jml	
	SB (4)		B (3)		TB (2)		STB (1)			
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor		
Kecepatan Dan Ketepatan Pemeriksaan ( Diagnosa ) dan perawatan	11	44	47	141	34	68	0	0		
Ketepatan Jadwal Pelayanan ( Kunjungan Dokter, Jam Besuk Dan Jam Istirahat )	11	44	53	159	28	56	0	0		
Kesederhanaan Persyaratan Dan Prosedur Yang Digunakan Oleh Rumah Sakit	15	60	31	93	43	86	3	3		

<b>Total Skor</b>	<b>Keseluruhan</b>	<b>148</b>		<b>393</b>		<b>210</b>		<b>3</b>	<b>754</b>
<b>Skor Kriteria</b>	<b>Skor Tertinggi x Jumlah Item x Responden ( 3 x 4 x 92 )</b>								<b>1104</b>
<b>Nilai Skor</b>	<b>Total Skor : Skor Kriteria x 100% ( 754 : 1.104 x 100 )</b>								<b>68,29</b>
<b>Kategori</b>									<b>BAIK</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2020

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada tabel akumulatif skor di atas tentang Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kabupaten Banggai untuk Sub Variabel Reliability ( Kehandalan ) yang terbagi atas indikator kecepatan dan ketepatan pemeriksaan ( diagnosa ) dan perawatan, ketepatan jadwal pelayanan ( kunjungan dokter, jam besuk dan jam istirahat ) dan kesederhanaan persyaratan dan prosedur yang digunakan oleh rumah sakit. Setelah dijumlahkan skornya yang didapatkan mencapai 68,29 %, sehingga dengan mencermati hasil tersebut maka dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan ( BPJS Kesehatan ) Di Kabupaten Banggai Kecamatan Luwuk untuk sub variable reliability ( Kehandalan ) adalah berada dikategori sangat baik. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil perolehan presentase masing-masing indikator, dimana masih terlihat ada beberapa yang perlu diperbaiki lagi sehingga sesuai dengan harapan masyarakat.

### 3. Competence ( Keterampilan Dan Kemampuan )

Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di Kabupaten Banggai ( Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarluaskan kepada 92 responden dan telah memberikan penilaian mereka terhadap indikator ini, dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini :

**Tabel 3**

**Akumulatif Skor Keseluruhan Tentang Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan  
Di Kabupaten Banggai (Studi Kasus : RSUD Luwuk ) untuk Sub Variabel  
Competence ( Keterampilan Dan Kemampuan )**

Item Indikator	Tanggapan Responden								Jml	
	SB (4)		B (3)		TB (2)		STB (1)			
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor		
Keterampilan Para Dokter, Perawat dan Petugas Lainnya	17	68	65	195	10	20	0	0		

Dalam Bekerja									
Kemampuan Dan Pengetahuan Para Dokter Dan Perawat Memberikan pelayanan Atau Merawat Pasien	19	76	60	180	13	26	0	0	
<b>Total Keseluruhan Skor</b>	<b>144</b>			<b>375</b>		<b>46</b>		<b>0</b>	<b>564</b>
<b>Skor Kriteria</b>	<b>Skor Tertinggi x Jumlah Item x Responden ( 2 x 4 x 92 )</b>								<b>736</b>
<b>Nilai Skor</b>	<b>Total Skor : Skor Kriteria x 100% ( 565 : 736 x 100 )</b>								<b>76,76</b>
<b>Kategori</b>								<b>SANGAT BAIK</b>	

*Sumber : Hasil pengolahan data primer 2020*

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada tabel akumulatif skor diatas tentang Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan ( BPJS Kesehatan ) Di Kabupaten Banggai untuk sub variable competence yang terbagi atas indikator Keterampilan para dokter, perawat dan petugas administrasi dalam bekerja dan kemampuan dan pengetahuan para dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan atau merawat pasien, setelah dijumlahkan skornya yang didapatkan mencapai 76,76 %. Sehingga dengan mencermati hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan ( BPJS Kesehatan ) Di Kabupaten Banggai untuk sub variabel competence ( Keterampilan dan Kemampuan ) adalah berada dikategori sangatbaik. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil perolehan presentase masing-masing indikator.

#### 4. Access ( Akses )

Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di Kabupaten Banggai ( Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarluaskan kepada 92 responden dan telah memberikan penilaian mereka terhadap indikator ini, dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini :

**Tabel 4**

**Akumulatif Skor Keseluruhan Tentang Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan  
Di Kabupaten Banggai (Studi Kasus : RSUD Luwuk ) untuk Sub Variabel Access ( Akses )**

Item Indikator	Tanggapan Responden								Jml	
	SB (4)		B (3)		TB (2)		STB (1)			
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor		
Kemudahan Pasien Untuk Mendapatkan Informasi Yang Jelas	4	16	4 4	132	37	74	7	7		
Kemudahan Pasien Dalam Menghubungi Dokter Dan perawat Ketika Ada Keluhan	3	12	4 4	132	41	82	4	4		
Lokasi Rumah Sakit Yang Mudah Dijangkau Dan Akses-Akses Lainnya Yang Tidak Merepotkan Dan Memudahkan Mobilitas Pasien	39	156	51	153	2	4	0	0		
<b>Total Keseluruhan Skor</b>	<b>184</b>		<b>417</b>		<b>160</b>		<b>11</b>	<b>772</b>		
<b>Skor Kriteria</b>	<b>Skor Tertinggi x Jumlah Item x Responden ( 3 x 4 x 92 )</b>								<b>1104</b>	
<b>Nilai Skor</b>	<b>Total Skor : Skor Kriteria x 100% (772:1.104x100)</b>								<b>70%</b>	
<b>Kategori</b>	<b>BAIK</b>									

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2020

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada tabel akumulatif skor diatas tentang Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan ( BPJS Kesehatan ) Di Kabupaten Banggai untuk sub variabel access yang terbagi atas indikator kemudahan pasien untuk mendapatkan informasi yang jelas, kemudahan pasien dalam menghubungi dokter atau perawat ketika ada keluhan dan lokasi rumah sakit yang mudah dijangkau dan akses-akses lainnya yang tidak merepotkan dan memudahkan mobilitas pasien, setelah dijumlahkan skor yang didapatkan mencapai 70%. Sehingga dengan mencermati hasil tersebut maka dapat di katakan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan ( BPJS Kesehatan ) Di Kabupaten Banggai adalah berada dikategori baik, hal ini juga dapat dilihat dari hasil perolehan presentase masing-masing indikator.

## 5. Courtesy ( Keramahan Dan Kesopanan )

Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di Kabupaten Banggai ( Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarluaskan kepada 92 responden dan telah memberikan penilaian mereka terhadap indikator ini, dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini :

**Tabel 5**

**Akumulatif Skor Keseluruhan Tentang Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan  
Di Kabupaten Banggai (Studi Kasus : RSUD Luwuk ) untuk Sub Variabel  
Courtesy ( Keramahan dan Kesopanan )**

Item Indikator	Tanggapan Responden								Jml	
	SB (4)		B (3)		TB (2)		STB (1)			
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor		
Sikap Dokter, Perawat dan petugas administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Yang Menyangkut Kesopanan Dan Keramahan	4	16	27	81	5 6	112	5	5		
<b>Total Keseluruhan Skor</b>	<b>16</b>			<b>81</b>		<b>112</b>		<b>5</b>	<b>214</b>	
<b>Skor Kriteria</b>	<b>Skor Tertinggi x Jumlah Item x Responden ( 1 x 4 x 92 )</b>								<b>368</b>	
<b>Nilai Skor</b>	<b>Total Skor : Skor Kriteria x 100% ( 214 : 368 x 100 )</b>								<b>58,1 5%</b>	
<b>Kategori</b>	<b>BAIK</b>									

*Sumber : Hasil pengolahan data primer 2020*

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada tabel akumulasi skor diatas setelah dijumlahkan skor yang didapatkan mencapai 58,15%, sehingga dengan mencermati hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS Kesehatan ) Di Kabupaten Banggai untuk sub variabel courtesy ( keramahan dan kesopanan ) adalah berada dikategori baik. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil perolehan presentase indikator dan dimana terlihat ada beberapa yang perlu diperbaiki sehingga tidak ada lagi yang namanya diskriminasi terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan.

## 6. Appereance Presentation( Penampilan )

Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di Kabupaten Banggai ( Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarluaskan kepada 92 responden dan telah memberikan penilaian mereka terhadap indikator ini, dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini :

**Tabel 6**

**Akumulatif Skor Keseluruhan Tentang Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan  
Di Kabupaten Banggai (Studi Kasus : RSUD Luwuk ) untuk Sub Variabel  
Appereance Presentation ( Penampilan )**

Item Indikator	Tanggapan Responden								Jml	
	SB (4)		B (3)		TB (2)		STB (1)			
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor		
Kebersihan, Kerapian Dan Kenyamanan Ruang Inap	14	56	31	93	43	86	4	4		
Kelengkapan, Kesiapan Dan Kebersihan Alat-Alat Yang Dipakai	16	64	61	183	15	30	0	0		
Kerapian Dan Kebersihan Penampilan Petugas ( Pegawai Rumah Sakit	22	88	61	183	9	18	0	0		
<b>Total Keseluruhan Skor</b>	<b>208</b>		<b>459</b>		<b>134</b>		<b>4</b>		<b>805</b>	
<b>Skor Kriteria</b>	<b>Skor Tertinggi x Jumlah Item x Responden ( 3 x 4 x 92 )</b>								<b>1104</b>	
<b>Nilai Skor</b>	<b>Total Skor : Skor Kriteria x 100% (805:1.104x100)</b>								<b>72,91%</b>	
<b>Kategori</b>	<b>BAIK</b>									

*Sumber : Hasil pengolahan data primer 2020*

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada tabel akumulasi skor diatas setelah dijumlahkan keseluruhannya skor yang didapatkan mencapai 72,91%, sehingga dengan mencermati hasil tersebut maka dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan ( BPJS Kesehatan ) Di Kabupaten banggai untuk sub variabel appereance presentation ( penampilan ) adalah dikategorikan sangat baik. Hal ini juga bisa dilihat dari hasil peroleh presentase masing-masing indikator dimana tgerlihat ada beberapa yang masih perlu diperbaiki lagi seperti kebersihan ruangan rawat inap yang membuat pasien dan keluarga pasien yang menjaganya merasa tidak nyaman ketika berada didalam ruangan yg kurang bersih dan aroma yang tidak enak sehingga perlu untuk meningkatkan kebersihan ruang inap.

Berdasarkan tabel 1, 2, 3, 4, 5 dan 6 maka secara keseluruhan dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di Kabupaten Banggai (studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk), dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini :

**Tabel 7**

**Akumulatif Total Keseluruhan Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di kabupaten Banggai (Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk)**

Sub Variabel	Tanggapan Responden								Jml	
	SB (4)		B (3)		TB (2)		STB (1)			
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor		
Responsiveness (Ketangggapan)	22	128	123	369	120	240	1	1		
Reliability (Kehandalan)	37	148	131	393	105	210	3	3		
Competence (Keterampilan dan Kemampuan)	36	144	105	315	45	86	0	0		
Access (Akses)	46	184	139	417	80	160	11	11		
Courtesy (Keramahan dan Kesopanan)	4	16	27	81	56	112	5	5		
Appereance Presentation (Penampilan)	52	208	153	459	67	134	4	4		
<b>Total Keseluruhan Skor</b>		<b>828</b>		<b>2.03</b> <b>4</b>		<b>942</b>		<b>24</b>	<b>3828</b>	

<b>Skor Kriterium</b>	<b>Skor Tertinggi x Jumlah Item x Responden ( 4 x 15 x 92 )</b>	<b>5520</b>
<b>Nilai Skor</b>	<b>Total Skor : Skor Kriterium x 100% (3828:5520x100)</b>	<b>69,3 4</b>
<b>Kategori</b>	<b>BAIK</b>	

Sumber :Hasil pengelolahan data primer 2020

berdasarkan Tabel 7 tersebut di atas, hasil yang didapatkan pada tabel Akumulatif Total Keseluruhan Tentang Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di Kabupaten Banggai (Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk). Setelah dijumlahkan skornya yang didapatkan mencapai 3828, kemudian setelah dijumlahkan presentasenya mencapai 69,34% yaitu termasuk kategori *baik*, yang berarti menurut 92 responden menilai bahwa Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di Kabupaten banggai sudah terlaksana dengan baik di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk Kabupaten Banggai.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk sudah dikatakan baik yaitu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk sudah bisa dikatakan memenuhi kebutuhan atau harapan pasien akan tetapi masih ada beberapa yang harus disempurnakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik lebih baik lagi diantaranya sub variabel *responsiveness* dengan indikator kemauan petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, kemudian sub variabel *reability* dengan indikator kesederhanaan persyaratan dan prosedur yang digunakan rumah sakit, kemudian sub variabel *courtesy* dengan indikator sikap dokter, perawat dan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan yang menyangkut kesopanan dan keramahan dan sub variabel *apperenace presentation* dengan indikator kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang inap.

### **SARAN**

Ada beberapa saran yang peneliti ingin sampaikan dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Daya tanggap petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti perlu ditingkatkan lagi.
2. *Realibility* dalam pelayanan untuk persyaratan dan prosedur yang digunakan rumah sakit perlu diperbaiki agar kedepannya tidak menyusahkan atau berbelit-

belit dalam pengurusan administrasi dan mempermudah pasien atau keluarga pasien.

3. Sikap dan prilaku petugas administrasi yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien terutama sikap perawat muda perlu untuk diperbaiki. Meningkatkan kebersihan ruang inap agar pasien dan keluarga pasien yang menjaga pasien bisa merasa nyaman berada di dalam ruang inap tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjarsari, Khansa Pinasti, Tuntas Dhanardhono, Anugrah Riansari, Sigid Kirana, and Lintang Bhima. 2020. Pola Aduan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kedokteran Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.Jurnal Kedokteran Diponegoro.9.
- Chaq, Muhammad Reyhan Mumtaz. 2022. Kualitas Pelayanan Braille E-Ticket and Extraordinary Access for Visual Disabilities (Brexit) Untuk Rehabilitasi Sosial Bina Netra Oleh UPT Puskesmas Janti Kota Malang. Publika. 1009-24.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Oktariyanda, Trenda Aktiva dan Rahaju, Tjitjik. 2018. E-government strategy of Surabaya city Government Through e-rt / rw to Improve The Quality of Public Service.Journal of Physics. doi :10.1088/1742-6596/953/1/012161.
- Oktariyanda, Trenda Aktiva dan Meirinawati. 2018. Pelayanan Publik. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya University Press.
- Rovendra, Erit. 2020. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Fisioterapi Pasien BPJS Rawat Jalan di RSSN BukitTinggi. Human Care Journal. 5(1):304-11.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2003 dirumuskan bahwa pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.