

BAB III
HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tegal Selatan, tanggal 1sd 31Maret 2017 dengan melibatkan 160 orang pasien yang diperoleh secara *incidental sampling*.

3.1 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jenis pelayanan kesehatan BPJS. Gambaran dari karakteristik tersebut adalah :

3.1.1 Usia

Karakteristik responden menurut usia sebagai berikut :

Tabel 3.1
Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Valid	160
N	Missing	0
Mean		37,30
Std. Deviation		13,506
Minimum		17
Maximum		68

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa usia responden antara 17 tahun sampai 68 tahun, dengan usia rata-rata 37 tahun. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien BPJS yang berobat di Puskesmas Tegal Selatan memiliki usia

sekitar 37 tahun. Hal ini dikarenakan pada usia tersebut seseorang banyak melakukan aktifitas namun tidak diimbangi oleh pola hidup sehat, seperti mengkonsumsi makanan sehat, membiasakan periksa kesehatan secara berkala, olahraga secara rutin dan teratur, menjauhi rokok dan asap rokok.

3.1.2 Jenis Kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	50	31,2	31,2	31,2
	Perempuan	110	68,8	68,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa responden penelitian terdiri dari 31,2% laki-laki dan 68,8% perempuan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien BPJS yang berobat di Puskesmas Tegal Selatan memiliki jenis kelamin perempuan.

3.1.3 Pendidikan

Karakteristik responden menurut pendidikan sebagai berikut :

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	12	7,5	7,5	7,5
	SMP	40	25,0	25,0	32,5
	SMA	82	51,2	51,2	83,8
	D1/D3	12	7,5	7,5	91,2
	S1	14	8,8	8,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa responden penelitian memiliki pendidikan dari SD sampai S1. Responden paling banyak memiliki tingkat pendidikan SMA (51,2%) dan paling sedikit memiliki tingkat pendidikan SD dan D1/D3 (7,5%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien BPJS yang berobat di Puskesmas Tegal Selatan memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi, yaitu SMA. Tingkat pendidikan berkaitan dengan pengetahuan individu tentang perilaku hidup sehat. Mengingat mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan yang tergolong cukup tinggi maka ada kecenderungan tingkat pengetahuan tentang hidup sehat juga kurang tinggi sehingga mereka mudah salah memahami informasi yang pada akhirnya berperilaku tidak sehat yang membuat individu mudah terkena penyakit.

3.1.4 Pekerjaan

Karakteristik responden menurut pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 3.4
Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/Mahasiswa	2	1,2	1,2	1,2
PNS/TNI/POLRI	20	12,5	12,5	13,8
Swasta	54	33,8	33,8	47,5
Wiraswasta	16	10,0	10,0	57,5
Lain-lain	68	42,5	42,5	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa pekerjaan responden terdiri dari pelajar/mahasiswa, PNS, swasta, wiraswasta, dan lain-lain (pensiunan, buruh, ibu rumah tangga, dll). Responden paling banyak adalah lain-lain (42,5%) dan paling sedikit adalah Pelajar/Mahasiswa (1,2%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien BPJS yang berobat di Puskesmas Tegal Selatan memiliki pekerjaan yang beragam. Penerapan BPJS ketenagakerjaan menjadikan puskesmas sebagai salah satu alternatif fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk pelayanan kesehatan pada pekerja yang sakit. Pasien BPJS kesehatan kelompok PBI yang berobat di Puskesmas Tegal Selatan umumnya dari pekerja.

3.1.5 Jenis Pelayanan Kesehatan BPJS

Karakteristik responden menurut jenis pelayanan kesehatan BPJS sebagai berikut :

Tabel 3.5

Karakteristik Responden Menurut Jenis Pelayanan BPJS Kesehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rawat Jalan	160	100,0	100,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.5 menunjukkan bahwa jenis pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal terdiri dari rawat inap 24 jam dan rawat jalan. Responden penelitian paling banyak memanfaatkan fasilitas kesehatan rawat jalan (100,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien BPJS lebih banyak menggunakan fasilitas kesehatan rawat jalan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal. Hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan di unit rawat inap puskesmas terbatas pada kasus yang dapat diselesaikan secara tuntas di pelayanan kesehatan tingkat pertama, pertolongan persalinan per vaginam bukan resiko tinggi, pertolongan persalinan dengan komplikasi dan/atau penyulit per vaginam bagi puskesmas PONED, dan pertolongan neonatal dengan komplikasi (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 99 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional Pasal 18).

3.2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan reabilitas dilakukan untuk mengetahui kualitas alat ukur penelitian. Pada penelitian ini kedua uji tersebut dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS *for Windows* versi 17.00

3.2.1 Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas dari masing-masing alat ukur sebagai berikut :

Tabel 3.6

Hasil Uji Validitas

Item	rHitung	rTabel	Keterangan
DIMENSI TANGIBEL			
P1	0,662	0,361	Valid
P2	0,661	0,361	Valid
P3	0,617	0,361	Valid
P4	0,765	0,361	Valid
P5	0,794	0,361	Valid
REALIBILITAS			
P6	0,700	0,361	Valid
P7	0,739	0,361	Valid
P8	0,718	0,361	Valid
P9	0,651	0,361	Valid
P10	0,649	0,361	Valid
JAMINAN			
P11	0,728	0,361	Valid
P12	0,528	0,361	Valid
P13	0,653	0,361	Valid
P14	0,677	0,361	Valid

DAYA TANGGAP

P15	0,653	0,361	Valid
P16	0,663	0,361	Valid
P17	0,378	0,361	Valid
P18	0,620	0,361	Valid
P19	0,697	0,361	Valid

EMPATI

P20	0,704	0,361	Valid
P21	0,814	0,361	Valid
P22	0,576	0,361	Valid
P23	0,816	0,361	Valid
P24	0,617	0,361	Valid
P25	0,437	0,361	Valid

Keterangan : $r_{Tabel} (n = 160, \alpha = 0,05, 1 \text{ tailed}) = 0,361$

Sumber : data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.6 menunjukkan bahwa masing-masing item yang membentuk masing-masing dimensi *service quality* (tangibel, realibilitas, daya tanggap, jaminan dan empati) memiliki r hitung $>r$ tabel atau r hitung $>0,361$ yang berarti item-item tersebut valid. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing item dari masing-masing dimensi *service quality* adalah benar-benar indikator yang membentuk masing-masing dimensi *service quality* tersebut.

3.2.2 Hasil Uji Reabilitas

Hasil uji validitas dari masing-masing alat ukur sebagai berikut :

Tabel 3.7

Hasil Uji Realibilitas

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.918
		N of Items	13 ^a
	Part 2	Value	.574
		N of Items	13 ^b
	Total N of Items		26
Correlation Between Forms			.953
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.976
	Unequal Length		.976
Guttman Split-Half Coefficient			.749

Sumber: data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.7 menunjukkan bahwa masing-masing kuesioner memiliki nilai Alpha Cronbach > 0,918, yang berarti masing-masing kuesioner reliabel. Hasil ini menunjukkan bahwa kuesioner masing-masing dimensi *service quality* (tanginel, realibilitas, daya tanggap, jaminan dan empati) memenuhi syarat realibilitas, artinya responden yang sama ketika mengerjakan kuesioner ini pada waktu yang berbeda akan memberikan hasil yang ajeg.

3.3 Hasil Statistik Deskriptif

Hasil statistik deskriptif menunjukkan tanggapan responden terhadap masing-masing item atau dimensi *service quality* dengan menggunakan rata-rata tertimbang. Hasil dari rata-rata tertimbang kemudian dimasukkan ke dalam kategori yang telah disusun oleh peneliti menurut Sudjana (2000:23), yaitu :

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Keterangan :

P : Panjang Kelas Interval

Rentang : Nilai Maksimum-Nilai Minimum

Banyak Kelas Interval : 3

Nilai Maksimum : $160 \times 5 = 800$

Nilai Minimum : $160 \times 1 = 160$

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

$$= \frac{800 - 160}{3}$$

$$P = 213$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka disusun kategori sebagai berikut :

A = 160 – 373 : Rendah

B = 374 – 587 : Sedang

C = 588 – 800 : Tinggi

3.3.1 Dimensi Tangibel

Dimensi realibilitas adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Dimensi realibilitas dibentuk dari lima item. Hasil statistik deskriptif untuk masing-masing item dari dimensi realibilitas sebagai berikut :

Tabel 3.8

Persepsi Responden Mengenai Kenyaman Tempat Melakukan Pelayanan (P1)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0

Tidak setuju	0	0
Netral	10	30
Setuju	98	392
Sangat setuju	52	260
Total	160	682
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.8 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatann di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai Kenyaman Tempat Melakukan Pelayanan adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 10 orang, setuju dan sangat setuju 150 orang. Total bobot skor ini adalah 682 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa bahwa Tempat Melakukan Pelayanan Nyaman, karena mayoritas responden merasa puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal memiliki bangunan fisik, peralatan dan perlengkapan medis yang memadai, serta penampilan petugas kesehatan yang baik sehingga mampu menciptakan rasa nyaman bagi pasien. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh responden dalam kutipan sebagai berikut : *“tempat pelayanannya nyaman karena bangunannya tertata rapi. Ruang periksa dan ruang tunggu juga nyaman.”*(Bp.Ali, 46 tahun)¹, *“tempat untuk ruang tunggu dan nyaman karena kursinya tertata rapi..”*(Bp.Wachid, 48 tahun)².

¹ Hasil wawancara dengan Bp.Ali 46 tahun *“tempat pelayanannya nyaman karena bangunannya tertata rapi, ruang periksa dan ruang tunggu juga nyaman.”*

² Hasil wawancara dengan Bp.Wahid 48 tahun *“tempat untuk ruang tunggu nyaman karena kursi tertata rapi.”*

Tabel 3.9

Persepsi Responden Mengenai Penampilan dalam Melayani Pasien Baik (P2)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	12	36
Setuju	110	440
Sangat setuju	38	190
Total	160	666
Kategori	C (Tinggi)	

Sumber: data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.9 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai Penampilan dalam Melayani Pasien Baik adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 12 orang, setuju dan sangat setuju 148 orang. Total bobot skor ini adalah 666 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa bahwa Penampilan dalam Melayani Pasien Baik, karena dokter dan perawat berpenampilan rapi dan bersih. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh responden dalam kutipan sebagai berikut : *“dokter dan perawatnya penampilannya rapi dan bersih dalam melayani pasien.”* (Bp.Ali, 46 tahun)³.

³ Hasil wawancara dengan Bp.Ali 46 Tahun *“dokter dan perawatnya penampilannya rapi dan bersih dalam melayani pasien.”*

Tabel 3.10

Persepsi Responden Mengenai Pasien Memperoleh Kemudahan dalam Pelayanan (P3)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	4
Netral	14	42
Setuju	96	384
Sangat setuju	48	240
Total	160	670
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.10 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai Pasien Memperoleh Kemudahan dalam Pelayanan adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 16 orang, setuju dan sangat setuju 144 orang. Total bobot skor ini adalah 670 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa bahwa selalu memperoleh kemudahan dalam pelayanan. Kemudahan penerimaan pasien ini juga

diperkuat dengan kutipan wawancara yang dikemukakan oleh responden sebagai berikut : “*mudah, Cuma menunjukkan kartu BPJS di loket.*”(Bp.Ali,46 Tahun)⁴.

Tabel 3.11

Persepsi Responden Mengenai Petugas Disiplin dalam Melakukan Pelayanan (P4)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	4
Netral	14	42
Setuju	108	432
Sangat setuju	36	180
Total	160	658
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.11 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai petugas disiplin dalam melakukan pelayanan adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 16 orang, setuju dan sangat setuju 144 orang. Total bobot skor ini adalah 658 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa bahwa petugas selalu disiplin dalam melakukan pelayanan.

Tabel 3.12

Persepsi Responden Mengenai Tersedia Alat Bantu yang Cukup dan Akses yang Mudah dalam Pelayanan (P5)

⁴ Hasil wawancara dengan Bp.Ali 46 tahun “*mudah, Cuma menunjukkan kartu BPJS di loket.*”

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	4	8
Netral	34	102
Setuju	84	336
Sangat setuju	38	190
Total	160	636
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.12 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai perawat memperhatikan keluhan pasien/ keluarga pasien adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 38 orang, setuju dan sangat setuju 122 orang. Total bobot skor ini adalah 636 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa bahwa Tersedia Alat Bantu yang Cukup dan Akses yang Mudah dalam Pelayanan. Puskesmas memiliki alat-alat medis dengan cukup lengkap, yaitu (1) layanan umum berupa stetoskop, tensimeter, termometer dahi dan telinga, termometer rectal, timbangan dewasa, timbangan anak dan pengukur tinggi badan, bingkai kaca mata, kaca kepala, kaca pembesar, lampu periksa, palu pengukur refleksi, tongue depressor, tempat tidur periksa dan perlengkapannya, meteran, *stopwatch*, tromol stainless, baki logam tempat alat steril bertutup, lemari alat, meja instrumen dan *viewer X-ray double*; (2) indera pendengaran berupa garpu tala, handle kaca laring, *handle kaca nasopharing*, kaca laring, kaca *nasopharing*, lampu kepala dan adaptor, otoscope, pelilit kapas, pengait serumen dan sendok serumen, pinset bayonet, spekulum hidung, corong telinga, *ear syring*s, lampu spiritus, spatula lidah, alat cuci telinga, alat penghisap, dan *tip suction*; (3) indera marta berupa *dilatator*, *ishiahar book 14 plates*, jarum anel, lampu senter, lup

binikuler, ophthalmoscope-heine, optivisor, reading card edisi Bahasa Indonesia, *snellen chart, tanoeter schiotz, dan trial lens sett sph*; (4) bahan habis pakai berupa betadine solution atau desinfektan lai, sabun tangan atau antiseptik, kasa, benang silk, chromik catgut, alkohol, kapas, masker, sarung tangan.

Dimensi tangibel merupakan dimensi yang dinilai penting oleh pelanggan (pasien). Dimensi ini berkaitan dengan wujud nyata dalam pelayanan kesehatan, yaitu Penampilan petugas / aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisiensi apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti petugas dan tempat pelayanan yang nyaman.

Pada penelitian ini, secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal memiliki persepsi positif mengenai dimensi tangibel dari *service quality*, yang berarti Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mampu memberikan pelayanan nyaman dan aman. Hal tersebut diindikasikan dengan Penampilan petugas / aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Tanggapan responden mengenai dimensi tangibel yang ada di atas dapat diringkas sebagai berikut :

Tabel 3.13

Ringkasan Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Tangibel

Kode Item	Pernyataan	Total Bobot	Kategori
-----------	------------	-------------	----------

P1	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	682	C (Tinggi)
P2	Penampilan petugas dalam melayani pasien baik	666	C (Tinggi)
P3	Pasien memperoleh kemudahan dalam pelayanan	670	C (Tinggi)
P4	Petugas disiplin dalam melakukan pelayanan	658	C (Tinggi)
P5	Tersedia alat bantu yang cukup dan akses yang mudah dalam pelayanan	636	C (Tinggi)
Rata-rata		662,4	C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

3.3.2 Dimensi Realibilitas

Dimensi realibilitas adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Dimensi realibilitas dibentuk dari lima item. Hasil statistik deskriptif untuk masing-masing item dari dimensi realibilitas sebagai berikut :

Tabel 3.14
Persepsi Responden Mengenai Dokter memiliki standar pelayanan yang jelas (P6)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	4
Netral	16	48
Setuju	100	400
Sangat setuju	42	210
Total	160	662
Kategori	C (Tinggi)	

Sumber: data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.14 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatann di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai dokter memiliki standar pelayanan yang jelas adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 18 orang, setuju dan sangat setuju 142 orang. Total bobot skor ini adalah 662 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa bahwa dokter sudah melayani sesuai standar pelayanan yang jelas. Hal ini diperkuat dengan kutipan wawancara dengan responden sebagai berikut : *“Setelah dipanggil, saya disuruh masuk keruang periksa. dan pak dokter bertanya keluhan saya. Jadi ya langsung dilayani.”* (ibu Tuti, 29 tahun)⁵.

Tabel 3.15

Persepsi Responden Mengenai Prosedur Penerimaan Pasien Mudah, Cermat dan Cepat (P7)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	6	12
Netral	18	54
Setuju	100	400
Sangat setuju	36	180
Total	160	646
Kategori	C (Tinggi)	

Sumber: data primer yang diolah (2017)

⁵Hasil wawancara dengan ibu Tuti 29 tahun “ setelah dipanggil, saya disuruh masuk keruang periksa dan pak dokter menanyakan keluhan saya, jadi ya langsung dilayani.”

Tabel 3.15 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai prosedur penerimaan pasien mudah, cermat dan cepat adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 24 orang, setuju dan sangat setuju 136 orang. Total bobot skor ini adalah 646 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa bahwa prosedur penerimaan pasien mudah, karena pasien hanya menunjukkan Kartu BPJS di bagian loket pendaftaran serta kemudian petugas bagian loket akan mencatat dan meminta pasien menunggu antrian pemeriksaan dokter. Dengan demikian, prosedur penerimaan pasien BPJS ini sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh BPJS. Hal ini diperkuat dengan kutipan wawancara dengan responden sebagai berikut : *“Petugasnya baik, begitu dokter mau periksa langsung otomatis ambil alat yang dibutuhkan, dan langsung dipasangkan ke lengan dan diukur. Pelayanannya cepat dan mudah.”* (Ibu Tuti, 29 tahun)⁶.

Tabel 3.16

Persepsi Responden Mengenai Dokter Segera Melayani Pasien yang datang (P8)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	4
Netral	16	48
Setuju	108	432
Sangat setuju	34	170
Total	160	654
Kategori	C (Tinggi)	

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Tuti 29 tahun “petugasnya baik begitu dokter mau periksa otomatis langsung mengambil alat yang dibutuhkan, pelayanannya cepat dan mudah.”

Tabel 3.16 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai dokter segera melayani pasien yang datang adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 18 orang, setuju dan sangat setuju 142 orang. Total bobot skor ini adalah 654 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa bahwa dokter segera melayani pasien yang datang. Begitu pasien dipanggil ke ruang pemeriksaan maka dokter langsung melakukan pemeriksaan berupa mempertanyakan keluhan pasien dan pemeriksaan fisik, serta kemudian dokter menuliskan resep obat. Meski demikian, kadang-kadang dokter meninggalkan ruang pemeriksaan karena ada kondisi gawat di ruang inap, dimana dokter terpaksa meninggalkan ruang pemeriksaan untuk melakukan pemeriksaan di ruang inap dalam rangka melihat kondisi pasien.

Tabel 3.17

Persepsi Responden Mengenai Perawat Siap Melayani Pasien Setiap Saat (P9)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	4
Netral	18	54
Setuju	94	376
Sangat setuju	46	230
Total	160	664
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.17 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai perawat siap melayani pasien setiap saat adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 20 orang, setuju dan sangat setuju 140 orang. Total bobot skor ini adalah 664 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa bahwa perawat siap melayani pasien setiap saat. Saat diperiksa dokter, maka perawat membantu mencatat dan memberikan peralatan yang dibutuhkan dokter untuk diperiksa. Hal ini diperkuat dengan kutipan wawancara dengan responden sebagai berikut : *“Perawatnya cekatan, selalu siap membantu pasien dan meladeni dokter sehingga proses pelayanannya cepat.”* (Ibu Ani, 32 tahun)⁷.

Tabel 3.18

Persepsi Responden Mengenai Perawat Memperhatikan Keluhan Pasien/ Keluarga Pasien (P10)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	24	72
Setuju	88	352

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Ani 32 tahun “perawatnya cekatan, selalu siap membantu pasien dan meladeni dokter sehingga proses pelayanannya cepat.”

Sangat setuju	48	240
Total	160	664
Kategori	C (Tinggi)	

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.18 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai perawat memperhatikan keluhan pasien/ keluarga pasien adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 24 orang, setuju dan sangat setuju 136 orang. Total bobot skor ini adalah 664 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa bahwa perawat memperhatikan keluhan pasien/ keluarga pasien, dimana ditunjukkan ketika menjawab kedatangan dokter atau beberapa pertanyaan pasien tentang penyakit yang telah diagnosa pasien. Hal ini diperkuat dengan kutipan wawancara dengan responden sebagai berikut : *“Sebelum ketemu dokter saya ditanyai perawat keluhannya.”* (Ibu Ani, 32 tahun)⁸.

Dimensi realibilitas merupakan dimensi yang dinilai penting oleh pelanggan (pasien). Dimensi ini berkaitan dengan efisiensi pelayanan kesehatan, yaitu perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas terutama dari aspek waktu pelayanan.

Waktu pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Ani 32 tahun “sebelum bertemu dokter saya ditanya sama perawatnya tentang keluhannya.”

pelayanan. Pelayanan loket di Puskesmas Tegal Selatan dimulai pukul 07.30 sampai dengan 11.00 WIB. Jika mengikuti pola kunjungan pasien, hari senin merupakan hari dimana kunjungan pasien sangatlah tinggi dibandingkan dengan hari-hari lain, sehingga dengan ketersediaan SDM yang ada, puskesmas harus berupaya keras melayani pasien pada hari senin. Berdasarkan hasil statistik deskriptif dimensi realibilitas diketahui bahwa secara umum pasien BPJS merasa puas dengan waktu pelayanan. Mereka merasa pelayanan BPJS tidak memakan waktu lama. Mereka juga umumnya tidak mempermasalahkan hal tersebut (mentolirir waktu tunggu). Segi lain, terdapat responden yang merasa kurang puas dengan dimensi realibilitas karena waktu pelayanan yang lama karena terbatasnya SDM yang melayani pasien. Para pasien yang tidak puas tersebut menyarankan perlunya dilakukan penambahan SDM di Puskesmas.

Pada penelitian ini, secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan memiliki persepsi positif mengenai dimensi realibilitas dari *service quality*, yang berarti Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mampu memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Hal tersebut diindikasikan dengan prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat, prosedur penerimaan pasien mudah, dokter segera melayani pasien yang datang, perawat siap melayani pasien setiap saat, dan perawat memperhatikan keluhan pasien/ keluarga pasien. Tanggapan responden mengenai dimensi realibilitas yang ada di atas dapat diringkas sebagai berikut :

Tabel 3.19

Ringkasan Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Realibilitas

Kode Item	Pernyataan	Total Bobot	Kategori
P6	Dokter memiliki standar pelayanan yang jelas	662	C (Tinggi)
P7	Prosedur penerimaan pasien mudah, cermat, cepat	646	C (Tinggi)
P8	Dokter segera melayani pasien yang datang	654	C (Tinggi)
P9	Perawat siap melayani pasien setiap saat	664	C (Tinggi)
P10	Perawat memperhatikan keluhan pasien/ keluarga pasien	664	C (Tinggi)
Rata-rata		658,0	C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

3.3.3 Dimensi Jaminan

Dimensi jaminan adalah karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keraguan-raguan. Dimensi jaminan dibentuk dari lima item. Hasil statistik deskriptif untuk masing-masing item dari dimensi jaminan sebagai berikut :

Tabel 3.20
Persepsi Responden Mengenai Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan (P11)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	2	2
Tidak setuju	0	0
Netral	46	138
Setuju	74	296
Sangat setuju	38	190

Total	160	626
Kategori	C (Tinggi)	

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.20 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 48 orang, setuju, dan sangat setuju 112 orang. Total bobot skor ini adalah 626 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa petugas dalam pelayanan tepat waktu, yang ditunjukkan dengan petugas berangkat dan pulang sesuai jadwal karena sudah menggunakan finger print.

Tabel 3.21

Persepsi Responden Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan (P12)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	4	4
Tidak setuju	4	8
Netral	50	150
Setuju	76	304
Sangat setuju	26	130
Total	160	596
Kategori	C (Tinggi)	

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.21 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, netral 58 orang,

setuju dan sangat setuju 102 orang. Total bobot skor ini adalah 596 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa biaya perawatan terjangkau. Pasien BPJS Kesehatan yang berobat di Puskesmas Tegal Selatan umumnya menjadi peserta BPJS Kesehatan karena fasilitas dari kantor, dimana biaya ditanggung oleh perusahaan.

Mayoritas pasien BPJS merasa biaya perawatan terjangkau, karena merasa cocok dan sembuh ketika periksa di Puskesmas Tegal Selatan dan mudah mendapatkan akses rujukan ke fasilitas sekunder (Rumah Sakit) jika penyakit yang dialaminya melebihi kapasitas kemampuan penanganan di Puskesmas. Segi lain, juga terdapat pasien yang merasa biaya perawatan tidak terjangkau karena merasa pelayanan yang diterima dianggap belum sebanding dengan premi yang ia bayar tiap bulannya.

Tabel 3.22

Persepsi Responden Mengenai Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan (P13)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	2	2
Tidak setuju	2	4
Netral	60	180
Setuju	66	264
Sangat setuju	30	150
Total	160	600
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.22 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai petugas memberikan jaminan

legalitas adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 64 orang, setuju dan sangat setuju 96 orang. Total bobot skor ini adalah 600 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa petugas menjaga legalitas/kerahasiaan penyakit pasien, karena ini merupakan kriteria dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) puskesmas khususnya dalam mematuhi peraturan dan perundangan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan kode etik puskesmas.

Tabel 3.23

Persepsi Responden Mengenai Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (P14)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	4	4
Tidak setuju	2	4
Netral	60	180
Setuju	66	264
Sangat setuju	28	140
Total	160	592
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.23 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 66 orang, setuju dan sangat setuju 94 orang. Total bobot skor ini adalah 592 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa mendapat jaminan dalam hal biaya pelayanan.

Pemenuhan dimensi jaminan akan mengakibatkan pasien merasa terbebas dari resiko. Oleh karena itu, untuk memenuhi dimensi ini petugas kesehatan diharapkan memiliki kompetensi teknis yang tinggi. Kompetensi teknis dalam proses pelayanan terkait dengan ketrampilan dan penampilan petugas. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik menyatakan bahwa kompetensi teknis merupakan salah satu ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, dimana kompetensi teknis pelaksanaan merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana. Bustami (2011:3) mengemukakan bahwa kurangnya kompetensi teknis yang dimiliki oleh petugas dalam melayani pasien mempunyai dampak yang bervariasi mulai dari penyimpanan kecil terhadap prosedur standar sampai dengan kesalahan besar dan terkait dengan efektifitas pelayanan.

Pada penelitian ini, secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan memiliki persepsi positif mengenai dimensi jaminan dari *service quality*, yang berarti karyawan/staf Puskesmas Tegal Selatan memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keragu-raguan. Hal tersebut diindikasikan dengan perilaku dokter menimbulkan rasa aman, biaya perawatan terjangkau, puskesmas menjaga kerahasiaan penyakit pasien, pasien dapat berbicara secara pribadi mengenai penyakitnya, dan tersediapetugas keamanan yang cukup untuk menjaga keamanan lingkungan puskesmas. Tanggapan responden mengenai dimensi jaminan yang ada di atas dapat diringkas sebagai berikut :

Tabel 3.24

Ringkasan Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Jaminan

Kode Item	Pernyataan	Total Bobot	Kategori
P 11	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	626	C (Tinggi)
P 12	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	596	C (Tinggi)
P 13	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	600	C (Tinggi)
P 14	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	592	C (Tinggi)
Rata-rata		603,5	C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

3.3.4 Dimensi Daya Tanggap

Dimensi daya tanggap adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi daya tanggap dibentuk dari lima item. Hasil statistik deskriptif untuk masing-masing item dari dimensi daya tanggap sebagai berikut :

Tabel 3.25

Persepsi Responden Mengenai Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien (P15)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	4	8

Netral	10	30
Setuju	92	368
Sangat setuju	54	270
<hr/>		
Total	160	676
<hr/>		
Kategori		C (Tinggi)
<hr/>		

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.25 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai dokter selalu menanyakan keluhan pasien adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 14 orang, setuju dan sangat setuju 146 orang. Total bobot skor ini adalah 676 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa bahwa dokter selalu menanyakan keluhan pasien. Saat pemeriksaan, dokter menanyakan mengenai hal-hal yang dikeluhkan oleh pasien yang kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan fisik. Dokter melakukan hal tersebut untuk menetapkan diagnosa penyakit pasien yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk memberikan obat atau tindakan medis yang diperlukan. Hal ini diperkuat dengan kutipan wawancara dengan responden sebagai berikut : *“Setelah dipanggil masuk dan diperiksa tensi oleh perawat saya ditanyai dokter mengenai keluhannya.”* (Ibu Ani, 32 tahun)⁹.

⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Ani 32 tahun “setelah dipanggil masuk dan ditensi oleh perawatnya saya ditanyain sama dokter mengenai keluhan.”

Tabel 3.26

Persepsi Responden Mengenai Dokter Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien (P16)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	2	2
Tidak setuju	0	0
Netral	16	48
Setuju	86	344
Sangat setuju	56	280
Total	160	674
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.26 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 18 orang, setuju dan sangat setuju 142 orang. Total bobot skor ini adalah 674 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa bahwa dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, terutama saat dokter menulis resep obat untuk pasien. Adapun beberapa pertanyaan yang diajukan pasien kepada dokter adalah tujuan dari obat yang diresepkan, perlukan obat atau terapi lain, dan hal-hal yang dipantang (makanan, minuman, atau aktifitas yang tidak boleh dilakukan)

Tabel 3.27

Persepsi Responden Mengenai Pasien Diikutsertakan dalam Pengambilan Keputusan tentang Perawatan Kesehatan atau Pengobatan (P17)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	4	8
Netral	26	78
Setuju	90	360
Sangat setuju	40	100
Total	160	646
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.27 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai pasien diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tentang perawatan kesehatan atau pengobatannya adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 30 orang, setuju dan sangat setuju 130 orang. Total bobot skor ini adalah 646 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa bahwa pasien diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tentang perawatan kesehatan atau pengobatannya, khususnya jika perawatan atau pengobatan yang dilakukan tidak ditanggung oleh BPJS Kesehatan.

Tabel 3.28

Persepsi Responden Mengenai Perawat melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat (P18)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	4
Netral	20	60
Setuju	96	384
Sangat setuju	42	210
Total	160	658
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.28 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai perawat melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 22 orang, setuju dan sangat tidak setuju 138 orang. Total bobot skor ini adalah 658 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa perawat sudah cepat dan tepat dalam pelayanan. Hal ini diperkuat dengan kutipan wawancara dengan responden sebagai berikut : *“Petugasnya baik, begitu dokter mau periksa langsung otomatis ambil alat yang dibutuhkan, dan langsung dipasangkan ke lengan dan diukur. Pelayanannya cepat dan mudah.”* (Ibu Tuti, 29 tahun)¹⁰.

Tabel 3.29

Persepsi Responden Mengenai Perawat Memperhatikan Kebutuhan dan Keluhan Pasien (P19)

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tuti 29 tahun “petugasnya baik, begitu dokter mau periksa langsung mengambil alat yang dibutuhkan.”

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	2	2
Tidak setuju	2	4
Netral	18	54
Setuju	92	368
Sangat setuju	46	230
Total	160	658
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.29 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 22 orang, setuju dan sangat tidak setuju 138 orang. Total bobot skor ini adalah 658 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Perawat senantiasa bertanya mengenai keluhan pasien saat dilakukan pemeriksaan. Selain itu, perawat juga senantiasa bertanya mengenai keinginan pasien selama di rawat jalan.

Dimensi daya tanggap dinilai pelanggan (pasien) sebagai dimensi yang paling dinamis. Harapan pasien terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pasien.

Pada penelitian ini, secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan memiliki persepsi positif mengenai dimensi daya tanggap dari *service quality*, yang berarti para karyawan / staf Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mampu membantu semua pelanggan dan tanggap dalam melaksanakan pemberian pelayanan. Hal tersebut diindikasikan dengan dokter selalu

menanyakan keluhan pasien, dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, pasien diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tentang perawatan kesehatan atau pengobatan, perawat bersikap ramah dan sopan, serta perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien.

Tanggapan responden mengenai dimensi daya tanggap yang ada diatas dapat diringkas sebagai berikut :

Tabel 3.30
Ringkasan Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Daya Tanggap

Kode Item	Pernyataan	Total Bobot	Kategori
P15	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	676	C (Tinggi)
P16	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	674	C (Tinggi)
P17	Pasien diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tentang perawatan kesehatan atau pengobatannya	646	C (Tinggi)
P18	Perawat melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat	658	C (Tinggi)
P 19	Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien	658	C (Tinggi)
Rata-rata		662,4	C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

3.3.5 Dimensi Empati

Dimensi empati adalah karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Dimensi empati dibentuk dari enam item. Hasil statistik deskriptif untuk masing-masing item dari dimensi empati sebagai berikut :

Tabel 3.31

Persepsi Responden Mengenai Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas
Pasien terhadap Penyakit yang Dideritanya (P20)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	26	78
Setuju	82	328
Sangat setuju	52	260
Total	160	666
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.31 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang dideritanya adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 26 orang, setuju dan sangat setuju 134 orang. Total bobot skor ini adalah 666 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang dideritanya, dengan bersedia mendengarkan keluhan pasien dan memberikan motivasi kesembuhan untuk pasien. Hal ini sesuai dengan wawancara pasien di Puskesmas Tegal Selatan "*Saya pernah waktu pemeriksaan di puskesmas, dokter memberi motivasi dan menasehati agar jangan cemas karena penyakit saya bisa diobati*" (Ibu Wati, 24 tahun)¹¹.

Tabel 3.32

¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Wati 24 tahun "*saya pernah waktu pemeriksaan di puskesmas, dokter memberi motivasi dan menasehati agar jangan cemas karena penyakit saya bisa diobati.*"

Persepsi Responden Mengenai Perawat Meluangkan Waktu Khusus untuk
Berkomunikasi dengan Pasien (P21)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	8	16
Netral	38	114
Setuju	80	320
Sangat setuju	34	170
Total	160	620
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.32 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 46 orang, setuju dan sangat setuju 114 orang. Total bobot skor ini adalah 620 termasuk kategori C (Tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa perawat cukup meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien. Jika terdapat pasien yang ingin mendapatkan penjelasan dari dokter namun tidak ada, maka perawat akan memberikan penjelasan dari apa yang sebenarnya dimaksud oleh dokter. Selain itu, perawat juga memberikan informasi mengenai hal-hal yang dapat dilakukan oleh pasien dalam mempercepat kesembuhan.

Tabel 3.33

Persepsi Responden Mengenai Perawat selalu Mengingatn Keamanan akan Menyimpan Barang Berharga Pasien dan Keluarganya (P22)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	24	48
Netral	42	126
Setuju	72	288
Sangat setuju	22	110
Total	160	572
Kategori		B (Sedang)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.33 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 66 orang, setuju dan sangat setuju 94 orang. Total bobot skor ini adalah 572 termasuk kategori B (Sedang). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa perawat cukup sering mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya, terutama untuk pasien rawat inap. Ruang rawat inap berupa bangsal dengan lima tempat tidur. Ruangan tersebut tidak bersekat dan hanya terdapat lemari kecil untuk setiap satu tempat tidur yang tujuannya untuk meletakkan barang kebutuhan pasien. Oleh karena barang-barang pasien/keluarga mudah dicuri, apalagi banyak orang yang bisa masuk tanpa pengawasan yang ketat. Hal inilah yang kadang-kadang perawat mengingatkan pasien/keluarga untuk berhati-hati dengan barang bawaannya.

Tabel 3.34
Persepsi Responden Mengenai Waktu untuk Berkonsultasi Keluarga Pasien
Terpenuhi (P23)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	10	20
Netral	38	114
Setuju	86	344
Sangat setuju	26	130
Total	160	608
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.34 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 48 orang, setuju dan sangat setuju 112 orang. Total bobot skor ini adalah 608 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa waktu untuk berkonsultasi dengan dokter terpenuhi. Konsultasi dengan dokter dapat dilakukan saat periksa, atau saat dokter jaga.

Tabel 3.35

Persepsi Responden Mengenai Dokter Memberikan Dorongan Kepada Pasien
Supaya Cepat Sembuh dan Mendoakan Mereka (P24)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	18	54
Setuju	86	344
Sangat setuju	56	280
Total	160	678
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.35 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai dokter memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 18 orang, setuju dan sangat setuju 142 orang. Total bobot skor ini adalah 678 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa dokter memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka, berupa ucapan cepat sembuh dan memotivasi pasien untuk taat terhadap pengobatan yang sedang dilakukan.

Tabel 3.36

Persepsi Responden Mengenai Perawat Memberikan Dorongan Kepada Pasien
Supaya Cepat Sembuh dan Mendoakan Mereka (P25)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Bobot
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0

Netral	22	66
Setuju	76	304
Sangat setuju	62	310
Total	160	680
Kategori		C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.36 menunjukkan bahwa persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mengenai perawat memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, dan netral 22 orang, setuju dan sangat setuju 138 orang. Total bobot skor ini adalah 680 termasuk kategori C (tinggi). Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal merasa perawat memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka, berupa ucapan cepat sembuh dan memotivasi pasien untuk taat terhadap pengobatan yang sedang dilakukan. Hal ini sesuai dengan wawancara pasien di Puskesmas Tegal Selatan “*Saya pernah waktu pemeriksaan di puskesmas, dokter memberi motivasi dan menasehati agar jangan cemas karena penyakit saya bisa diobati*” (Ibu Wati, 24 tahun)¹².

Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, dimensi ini memiliki kaitan erat dengan dimensi hubungan antar manusia. Dalam perspektif mutu, hubungan antar manusia merupakan interaksi antara petugas dengan petugas dan antar petugas dengan pasien/masyarakat. Bentuk dari hubungan ini antara lain sikap menghargai, memberikan perhatian, mendengarkan keluhan, responsif dan memberikan perhatian. Hubungan antar manusia yang baik antara petugas kesehatan dengan

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Wati 24 tahun “saya pernah waktu diperiksa di puskesmas, dokter memberi motivasi dan menasehati agar jangan cemas karena penyakit saya bisa diobati.”

pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan akan membentuk persepsi positif pasien dan akan berkontribusi pada peningkatan citra puskesmas di masyarakat (Bustami, 2011:4).

Pada penelitian ini, secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan memiliki persepsi positif mengenai dimensi empati dari *service quality*, yang berarti karyawan/staf Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Hal tersebut diindikasikan dengan dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang dideritanya, perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya, waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi, dokter memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.

Tabel 3.37

Ringkasan Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Empati

Kode Item	Pernyataan	Total Bobot	Kategori
P 20	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang dideritanya	666	C (Tinggi)
P 21	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	620	C (Tinggi)
P 22	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	572	B (Sedang)

P 23	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	608	C (Tinggi)
P 24	Dokter memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	678	C (Tinggi)
P 25	Perawat memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	680	C (Tinggi)
Rata-rata		637,3	C (Tinggi)

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

3.4 Hasil Analisis *Univariate*

Hasil Analisis *Univariate* menunjukkan tanggapan responden terhadap masing-masing dimensi *service quality* dengan menggunakan kriteria tingkat pengetahuan. Hasil jawaban responden mengenai masing-masing dimensi *service quality* kemudian dimasukkan ke dalam kategori yang telah disusun oleh peneliti menurut Arikunto (2006), yaitu :

- A. Baik : Bila responden mampu menjawab dengan benar 76% - 100% dari seluruh pertanyaan
- B Cukup : Bila responden mampu menjawab dengan benar 56% - 75% dari seluruh pertanyaan
- C Kurang : Bila responden mampu menjawab dengan benar < 56% dari seluruh pertanyaan

3.4.1 Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Tangibel

Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Tangibel sebagai berikut :

Tabel 3.38

Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Tangibel

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	0	0	0	0
Cukup	24	15,0	15,0	15,0
Baik	136	85,0	85,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.38 menunjukkan bahwa dari 160 responden yang menjawab tentang *service quality* menurut Dimensi Tangibel adalah pada katagori baik (85,0%), cukup(15,0%) dan kurang (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan ketrampilan masing-masing. Oleh karena itu, dimensi ini juga berkaitan dengan keamanan.

Bustami (2011:5) menjelaskan bahwa keamanan berarti mengurangi risiko cedera, infeksi, efek samping atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2004 menyebutkan bahwa keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan hasil statistik deskriptif untuk dimensi tampilan fisik ternyata mayoritas responden merasa puskesmas Tegal Selatan memiliki bangunan fisik, peralatan dan perlengkapan medis yang memadai, serta penampilan petugas kesehatan yang baik sehingga mampu menciptakan rasa aman bagi pasien.

Tangibles (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Selain berkaitan dengan keamanan, dimensi tampilan fisik juga berkaitan dengan kenyamanan. Bustami (2011:5) menjelaskan kenyamanan merupakan dimensi mutu yang tidak berkaitan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi mempengaruhi kepuasan pasien dan keputusan pasien untuk kembali mengakses pelayanan kesehatan.

3.4.2 Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Reliabilitas

Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 3.39

Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Realibilitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	2	1,2	1,2	1,2
Cukup	20	12,5	12,5	13,8
Baik	138	86,2	82,2	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.39 menunjukkan bahwa dari 160 responden yang menjawab tentang *service quality* menurut Dimensi Realibilitas adalah pada katagori baik (86,2%), cukup(12,5%) dan kurang (1,2%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh penggunanya dengan Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan mudah, Dokter

segera melayani pasien yang datang dan bertindak cepat, Perawat memperhatikan keluhan pasien/ keluarga pasien.

Reliability (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Dimensi realibilitas merupakan dimensi yang dinilai penting oleh pelanggan (pasien). Dimensi ini berkaitan dengan efisiensi pelayanan kesehatan, yaitu perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas terutama dari aspek waktu pelayanan.

Waktu pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pelayanan loket di Puskesmas Tegal Selatan dimulai pukul 07.30 sampai dengan 11.00 WIB. Jika mengikuti pola kunjungan pasien, hari senin merupakan hari dimana kunjungan pasien sangatlah tinggi dibandingkan dengan hari-hari lain, sehingga dengan ketersediaan SDM yang ada, puskesmas harus berupaya keras melayani pasien pada hari senin. Berdasarkan hasil statistik deskriptif dimensi realibilitas diketahui bahwa secara umum pasien BPJS merasa puas dengan waktu pelayanan. Mereka merasa pelayanan BPJS tidak memakan waktu lama. Mereka juga umumnya tidak mempermasalahkan hal tersebut (mentolirir waktu tunggu). Segi lain, terdapat responden yang merasa kurang puas

dengan dimensi realibilitas karena waktu pelayanan yang lama karena terbatasnya SDM yang melayani pasien. Para pasien yang tidak puas tersebut menyarankan perlunya dilakukan penambahan SDM di Puskesmas.

3.4.3 Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Jaminan

Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Jaminan sebagai berikut :

Tabel 3.40

Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Jaminan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	8	5,0	5,0	5,0
Cukup	63	39,4	39,4	44,4
Baik	89	55,6	55,6	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.40 menunjukkan bahwa dari 160 responden yang menjawab tentang *service quality* menurut Dimensi Jaminan adalah pada katagori baik (55,6%), cukup (39,4%) dan kurang (5,0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh penggunanya dengan petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Assurence (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk

masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Pemenuhan dimensi jaminan akan mengakibatkan pasien merasa terbebas dari resiko. Oleh karena itu, untuk memenuhi dimensi ini petugas kesehatan diharapkan memiliki kompetensi teknis yang tinggi. Kompetensi teknis dalam proses pelayanan terkait dengan ketrampilan dan penampilan petugas. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik menyatakan bahwa kompetensi teknis merupakan salah satu ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, dimana kompetensi teknis pelaksanaan merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana. Bustami (2011:3) mengemukakan bahwa kurangnya kompetensi teknis yang dimiliki oleh petugas dalam melayani pasien mempunyai dampak yang bervariasi mulai dari penyimpanan kecil terhadap prosedur standar sampai dengan kesalahan besar dan terkait dengan efektifitas pelayanan.

3.4.4 Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Daya Tanggap

Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Daya Tanggap sebagai berikut :

Tabel 3.41

Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Daya Tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	2	1,2	1,2	1,2
Cukup	29	18,1	18,1	19,4
Baik	129	80,6	80,6	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.41 menunjukkan bahwa dari 160 responden yang menjawab tentang *service quality* menurut Dimensi Daya Tanggap adalah pada katagori baik

(80,6%), cukup (18,1%) dan kurang (1,2%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh penggunanya dengan perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Perawat senantiasa bertanya mengenai keluhan pasien saat dilakukan pemeriksaan. Selain itu, perawat juga senantiasa bertanya mengenai keinginan pasien selama di rawat jalan.

Responsiveness (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

Dimensi daya tanggap dinilai pelanggan (pasien) sebagai dimensi yang paling dinamis. Harapan pasien terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pasien.

3.4.5 Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Empati

Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Empati sebagai berikut :

Tabel 3.42

Distribusi frekuensi *service quality* menurut Dimensi Empati

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	2	1,2	1,2	1,2
Cukup	42	26,2	26,2	27,5
Baik	116	72,5	72,5	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.42 menunjukkan bahwa dari 160 responden yang menjawab tentang *service quality* menurut Dimensi Empati adalah pada kategori baik

(72,5%), cukup (26,2%) dan kurang (1,2%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh penggunanya dengan perawat memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka, berupa ucapan cepat sembuh dan memotivasi pasien untuk taat terhadap pengobatan yang sedang dilakukan.

Empathy (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, dimensi ini memiliki kaitan erat dengan dimensi hubungan antar manusia. Dalam perspektif mutu, hubungan antar manusia merupakan interaksi antara petugas dengan petugas dan antar petugas dengan pasien/masyarakat. Bentuk dari hubungan ini antara lain sikap menghargai, memberikan perhatian, mendengarkan keluhan, responsif dan memberikan perhatian. Hubungan antar manusia yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan akan membentuk persepsi positif pasien dan akan berkontribusi pada peningkatan citra puskesmas di masyarakat (Bustami, 2011:4).

3.4.6 Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan *service quality* (Tangibel, Realibilitas, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati)

Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan *service quality* sebagai berikut :

Tabel 3.43

Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan *service quality*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	31	19,4	19,4	19,4
	Puas	129	80,6	80,6	100,0
Total		160	100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Tabel 3.43 menunjukkan bahwa dari 160 responden yang menjawab tentang Tingkat Kepuasan berdasarkan *service quality* (Tangibel, Realibilitas, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati) adalah pada katagori puas (80,6%) dan tidak puas (19,4%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh penggunayadan pasien merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Tegal Selatan.

Kepuasan pasien adalah salah satu hasil dari pada pelayanan kesehatan, kepuasan disamping sebagai *out come* pelayanan kesehatan apa adanya, juga dapat dilihat sebagai kontribusi pada tujuan lain yaitu promosi. Pasien yang puas cenderung kooperatif secara efektif dengan memberi pelayanan, menerima dan mentaati rekomendasi. Kepuasan juga mempengaruhi akses karena mereka cenderung mengunjungi pelayanan lagi (Chriswardhani, 1999).

Kepuasan pasien dalam mengkonsumsi jasa pelayanan kesehatan bersifat subyektif, dan bergantung pada latar belakang yang dimiliki orang tersebut, setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dari satu pelayanan kesehatan yang sama. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh banyak institusi kesehatan swasta hampir selalu dapat memenuhi kepuasan pasien. Penilaian mutu pelayanan kesehatan perlu dikaitkan dengan standar pelayanan profesi dan kode etik profesi, untuk menghindari adanya unsur subyektifitas individual yang dapat mempersulit pelaksanaan pelayanan kesehatan perlu adanya pembatasan derajat kepuasan pasien dan pembatasan upaya kesehatan yang dilakukan.

Junadi (1991) menjelaskan bahwa kepuasan pasien penerima jasa pelayanan kesehatan dapat didekati melalui empat aspek mutu yang meliputi :

- e. Kenyamanan yang mencakup: lokasi Puskesmas, kebersihan Puskesmas, kenyamanan ruangan, makanan dan peralatan ruangan.
- f. Hubungan pasien dengan petugas yang meliputi: keramahan, informatif, komunikatif, renponsif, suportif, cekatan dan kesopanan.
- g. Kompetensi teknis petugas yang meliputi: keberanian bertindak, pengalaman, gelar dan terkenal.
- h. Biaya yang meliputi: mahalnya pelayanan sebanding dengan hasil pelayanannya, keterjangkauan biaya dan ada tidaknya keinginan.

Pelanggan akan membandingkan pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga membentuk kepuasan mutu pelayanan

3.5 Hasil Analisis *Bivariate*

3.5.1 *Crosstab* Dimensi Tangibel dan Tingkat Kepuasan

Tabulasi silang (*crostab*) antara Dimensi Tangibel dengan Tingkat Kepuasan sebagai berikut :

Tabel 3.44

Crosstab Dimensi Tangibel dengan Tingkat Kepuasan

			Tingkat Kepuasan		Total	<i>p-value</i>
			Tidak Puas	Puas		X^2 -hit
Tangibel	Kurang	Count	0	0	0	0,000
		% of total	0%	0%	0%	
	Cukup	Count	16	8	24	40,425
		% of total	10,0%	5,0%	15,0%	
	Baik	Count	15	121	136	

	% of total	9,4%	75,6%	85,0%
Total	Count	31	129	160
	% of total	19,4%	80,6%	100,0%

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

Tabel 3.44 menunjukkan hubungan tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan, bahwa mayoritas responden yang dimensi tangibel (bukti fisik) baik ternyata merasa puas (75,6%) menerima pelayanan di Puskesmas Tegal Selatan.. Hal ini menunjukkan semakin baik dimensi tangibel (bukti fisik) maka semakin semakin puas masyarakat menerima pelayanan di Puskesmas Tegal Selatan.

Berdasarkan hasil uji analisa bivariate dengan menggunakan *Uji Chi-Square* antara variabel tingkat kepuasan dalam pelayanan dengan dimensi tangibel didapat $p\text{-value} = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan $X^2\text{-hit} = 40,425$ lebih besar dari $X^2\text{-tab} = 5,991$ ($df = 2, \alpha = 0,05$)

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel dimensi tangibel berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan. Nilai yang signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan dimensi tangibel mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan. Nilai positif dari dimensi tangibel menunjukkan semakin baik dimensi tangibel yang diberikan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepuasan pelanggan.

Dimensi tangibel yang dilakukan oleh Puskesmas Tegal Selatan sudah baik sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Masyarakat peserta BPJS Kesehatan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan karena mampu memberikan tangibel (bukti fisik) yang baik seperti ruangan yang bersih, AC yang sejuk, dan ruangan yang rapi.

Hasil ini sesuai dengan pendapat Parasuraman dalam Tjiptono (2005:207) bahwa “bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.” Dengan kata

lain jika perusahaan dapat memberikan bukti fisik yang baik maka akan mendapat respon positif sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik menjadi variabel yang mempengaruhi meningkat atau menurunnya kepuasan. Oleh karena itu, bukti fisik seperti penampilan karyawan, bangunan, fasilitas serta peralatan yang diberikan oleh Puskesmas Tegal Selatan menjadi salah satu unsur dalam menentukan kepuasan pelanggan. Dengan membaiknya bukti fisik yang diberikan, maka secara otomatis kepuasan pelanggan pun akan meningkat karena pelanggan merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan.

3.5.2 Crosstab Dimensi Reliabilitas dan Tingkat Kepuasan

Tabulasi silang (*crostab*) antara Dimensi Reliabilitas dengan Tingkat Kepuasan sebagai berikut :

Tabel 3.45

Crostab Dimensi Reliabilitas dengan Tingkat Kepuasan

		Tingkat Kepuasan			<i>p-value</i>	
		Tidak Puas	Puas	Total	<i>X²-hit</i>	
Reliabilitas	Kurang	Count	2	0	2	0,000

	% of total	1,2%	0%	1,2%	55,464
Cukup	Count	15	5	20	
	% of total	9,4%	3,1%	12,5%	
Baik	Count	14	124	138	
	% of total	8,8%	77,5%	86,2%	
Total	Count	31	129	160	
	% of total	19,4%	80,6%	100,0%	

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

Tabel 3.45 menunjukkan hubungan tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan, bahwa mayoritas responden yang dimensi reliabilitasnya baik ternyata merasa puas (77,5%) menerima pelayanan di Puskesmas Tegal Selatan. Hal ini menunjukkan semakin baik dimensi reliabilitasnya maka semakin semakin puas masyarakat menerima pelayanan di Puskesmas Tegal Selatan.

Berdasarkan hasil uji analisa bivariate dengan menggunakan *Uji Chi-Square* antara variabel tingkat kepuasan dalam pelayanan dengan dimensi reliabilitas didapat $p\text{-value} = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan $X^2\text{-hit} = 55,464$ lebih besar dari $X^2\text{-tab} = 5,991$ ($df = 2, \alpha = 0,05$)

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel dimensi reliabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan. Nilai yang signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan dimensi reliabilitas mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan. Nilai positif dari dimensi reliabilitas menunjukkan semakin baik dimensi reliabilitas yang diberikan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepuasan pelanggan.

Dimensi reliabilitas yang dilakukan oleh Puskesmas Tegal Selatan sudah baik sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Masyarakat peserta BPJS Kesehatan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal

Selatan karena mampu memberikan keandalan karyawan baik dokter maupun perawat dalam melayani pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan dimensi reliabilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2005:133-134) reliabilitas/keandalan merupakan “Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.”

3.5.3 Crosstab Dimensi Jaminan dan Tingkat Kepuasan

Tabulasi silang (*crostab*) antara Dimensi Jaminan dengan Tingkat Kepuasan sebagai berikut :

Tabel 3.46

Crostab Dimensi Jaminan dengan Tingkat Kepuasan

			Tingkat Kepuasan			<i>p-value</i>
			Tidak Puas	Puas	Total	<i>X²-hit</i>
Jaminan	Kurang	Count	4	4	8	0,000
		% of total	2,5%	2,5%	5,0%	38,149
	Cukup	Count	25	38	63	
		% of total	15,6%	23,8%	39,4%	
	Baik	Count	2	87	89	
		% of total	1,2%	54,4%	65,6%	
Total		Count	31	129	160	
		% of total	19,4%	80,6%	100,0%	

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

Tabel 3.46 menunjukkan hubungan tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan, bahwa mayoritas responden yang dimensi jaminannya baik ternyata merasa puas (54,4%) menerima pelayanan di Puskesmas Tegal Selatan. Hal ini menunjukkan semakin baik dimensi jaminannya maka semakin semakin puas masyarakat menerima pelayanan di Puskesmas Tegal Selatan.

Berdasarkan hasil uji analisa bivariate dengan menggunakan *Uji Chi-Square* antara variabel tingkat kepuasan dalam pelayanan dengan dimensi jaminan didapat $p\text{-value} = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan $X^2\text{-hit} = 38,149$ lebih besar dari $X^2\text{-tab} = 5,991$ ($df = 2, \alpha = 0,05$)

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel dimensi jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan. Nilai yang signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan dimensi jaminan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan. Nilai positif dari dimensi jaminan menunjukkan semakin baik dimensi jaminan yang diberikan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepuasan pelanggan.

Dimensi jaminan yang dilakukan oleh Puskesmas Tegal Selatan sudah baik sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Masyarakat peserta BPJS Kesehatan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan karena mampu memberikan jaminan dalam melayani pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009:52) jaminan “Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.” Hal ini kemungkinan terjadi karena pasien memperhatikan aspek jaminan yang diberikan oleh Puskesmas Tegal Selatan.”

3.5.4 Crosstab Dimensi Daya Tanggap dan Tingkat Kepuasan

Tabulasi silang (*crostab*) antara Dimensi Daya Tanggap dengan Tingkat Kepuasan sebagai berikut :

Tabel 3.47

Crostab Dimensi Daya Tanggap dengan Tingkat Kepuasan

		Tingkat Kepuasan			Total	<i>p-value</i> <i>X²-hit</i>
		Tidak Puas	Puas			
Daya- Tanggap	Kurang	Count	2	0	2	0,000
		% of total	1,2%	0%	1,2%	74,878
	Cukup	Count	21	8	29	
		% of total	13,1%	5,0%	18,1%	
	Baik	Count	8	121	129	
		% of total	5,0%	75,6%	80,6%	
Total		Count	31	129	160	
		% of total	19,4%	80,6%	100,0%	

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

Tabel 3.47 menunjukkan hubungan tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan, bahwa mayoritas responden yang dimensi daya tanggap baik ternyata merasa puas (54,4%) menerima pelayanan di Puskesmas Tegal Selatan. Hal ini menunjukkan semakin baik dimensi daya tanggap maka semakin semakin puas masyarakat menerima pelayanan di Puskesmas Tegal Selatan.

Berdasarkan hasil uji analisa bivariate dengan menggunakan *Uji Chi-Square* antara variabel tingkat kepuasan dalam pelayanan dengan dimensi daya tanggap didapat *p-value* = 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan $X^2\text{-hit} = 74,878$ lebih besar dari $X^2\text{-tab} = 5,991$ ($df = 2, \alpha = 0,05$)

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel dimensi daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan. Nilai yang signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan dimensi daya tanggap mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan. Nilai positif dari dimensi daya tanggap menunjukkan semakin baik dimensi daya tanggap yang diberikan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepuasan pelanggan.

Dimensi daya tanggap yang dilakukan oleh Puskesmas Tegal Selatan sudah baik sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Masyarakat peserta BPJS Kesehatan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan karena mampu memberikan daya tanggap dalam melayani pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009:52) daya tanggap “Berkenaan dengan kesediaan membantu pelanggan dan memberi layanan tepat waktu.” Dalam hal ini kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan seperti karyawan Puskesmas Tegal Selatan menanyakan keinginan pelanggan.

3.5.5 Crosstab Dimensi Empati dan Tingkat Kepuasan

Tabulasi silang (*crostab*) antara Dimensi Empati dengan Tingkat Kepuasan sebagai berikut :

Tabel 3.48

Crostab Dimensi Empati dengan Tingkat Kepuasan

	Tingkat Kepuasan		Total	<i>p-value</i> <i>X²-hit</i>
	Tidak Puas	Puas		

Empati	Kurang	Count	2	0	2	0,000
		% of total	1,2%	0%	1,2%	82,362
	Cukup	Count	27	15	42	
		% of total	16,9%	9,4%	26,2%	
	Baik	Count	2	114	116	
		% of total	1,2%	71,2%	72,5%	
Total		Count	31	129	160	
		% of total	19,4%	80,6%	100,0%	

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

Tabel 3.48 menunjukkan hubungan tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan, bahwa mayoritas responden yang dimensi empati baik ternyata merasa puas (71,2%) menerima pelayanan di Puskesmas Tegal Selatan. Hal ini menunjukkan semakin baik dimensi empati maka semakin semakin puas masyarakat menerima pelayanan di Puskesmas Tegal Selatan.

Berdasarkan hasil uji analisa bivariate dengan menggunakan *Uji Chi-Square* antara variabel tingkat kepuasan dalam pelayanan dengan dimensi empati didapat $p\text{-value} = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan $X^2\text{-hit} = 82,362$ lebih besar dari $X^2\text{-tab} = 5,991$ ($df = 2, \alpha = 0,05$)

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel dimensi empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan. Nilai yang signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan dimensi empati mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan. Nilai positif dari dimensi empati menunjukkan semakin baik dimensi daya tanggap yang diberikan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepuasan pelanggan.

Dimensi empati yang dilakukan oleh Puskesmas Tegal Selatan sudah baik sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Masyarakat peserta BPJS

Kesehatan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan karena mampu memberikan empati dalam melayani pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman, *et al* (2000, dalam Wayan, 2008:46) menjelaskan empati merupakan kepedulian, perusahaan memberikan perhatian yang berbeda kepada pelanggannya.

3.6 Pembahasan

Pelayanan BPJS Kesehatan menurut dimensi *service quality* di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen BPJS Kesehatan. Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal pada dasarnya adalah pelayanan kesehatan untuk fasilitas kesehatan tingkat pertama yang mencakup rawat jalan tingkat pertama, pelayanan gigi, rawat inap tingkat pertama, dan pelayanan darah sesuai indikasi medis.

Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal rata-rata berusia 38 tahun, mayoritas berjenis kelamin laki-laki, mayoritas berpendidikan setara SMA, dan bekerja di sektor swasta. Jenis pelayanan BPJS Kesehatan yang digunakan terdiri dari rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan BPJS Kesehatan menurut dimensi *service quality* di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal dibentuk dari lima dimensi, yaitu dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan tampilan fisik.

Secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan memiliki persepsi positif mengenai dimensi tampilan fisik dari *service quality*, yang berarti ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai pada Puskesmas Tegal Selatan memadai, serta karyawan/stafnya memiliki penampilan yang menyenangkan. Hal tersebut diindikasikan dengan ruang tunggu tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandi; ruang tunggu luas dan nyaman; puskesmas memiliki alat-alat medis yang lengkap; penampilan dokter bersih dan rapi; penampilan perawat bersih dan rapi; serta tersedianya kursi roda/troli di kantor penerimaan untuk membawa pasien.

Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal memiliki persepsi positif mengenai dimensi tangibel dari *service quality*. Hal ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik menjadi variabel yang mempengaruhi meningkat atau menurunnya kepuasan. Oleh karena itu, bukti fisik seperti penampilan karyawan, bangunan, fasilitas serta peralatan yang diberikan oleh Puskesmas Tegal Selatan menjadi salah satu unsur dalam menentukan kepuasan pelanggan. Dengan membaiknya bukti fisik yang diberikan, maka secara otomatis kepuasan pelanggan pun akan meningkat karena pelanggan merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan.

Secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal memiliki persepsi positif mengenai dimensi reliabilitas dari *service quality*, yang berarti Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mampu memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Hal tersebut diindikasikan dengan prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat, prosedur penerimaan pasien mudah, dokter segera melayani pasien yang datang, perawat siap melayani pasien setiap saat, dan perawat memperhatikan keluhan pasien/ keluarga pasien.

Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal memiliki persepsi positif mengenai dimensi reliabilitas dari *service quality*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan dimensi reliabilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

konsumen. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2005:133-134) reliabilitas/keandalan merupakan “Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.”

Secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan memiliki persepsi positif mengenai dimensi daya tanggap dari *service quality*, yang berarti para karyawan/staf Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mampu membantu semua pelanggan dan tanggap dalam melaksanakan pemberian pelayanan. Hal tersebut diindikasikan dengan dokter selalu menanyakan keluhan pasien, dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, pasien diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tentang perawatan kesehatan atau pengobatan, perawat bersikap ramah dan sopan, serta perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Berkaitan dengan dimensi daya tanggap ini, pasien yang memperoleh informasi dengan baik dan benar mengenai penyakit dan obat-obatan akan membantu pasien berpartisipasi dalam mengambil keputusan medis dan akhirnya menentukan keberhasilan pemulihan pasien. Dengan demikian, daya tanggap petugas kesehatan kepada pasien akan membentuk persepsi positif pasien yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan citra puskesmas di masyarakat.

Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal memiliki persepsi positif mengenai dimensi daya tanggap dari *service quality*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009:52) daya tanggap “Berkenaan dengan kesediaan membantu pelanggan dan memberi layanan tepat waktu.” Dalam hal ini kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan seperti karyawan Puskesmas Tegal Selatan menanyakan keinginan pelanggan.

Secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan memiliki persepsi positif mengenai dimensi jaminan dari *service quality*, yang

berarti karyawan/staf Puskesmas Tegal Selatan memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan. Hal tersebut diindikasikan dengan perilaku dokter menimbulkan rasa aman, biaya perawatan terjangkau, puskesmas menjaga kerahasiaan penyakit pasien, pasien dapat berbicara secara pribadi mengenai penyakitnya, dan tersedia petugas keamanan yang cukup untuk menjaga keamanan lingkungan puskesmas.

Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal memiliki persepsi positif mengenai dimensi jaminan dari *service quality*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009:52) jaminan “Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.” Hal ini kemungkinan terjadi karena pasien memperhatikan aspek jaminan yang diberikan oleh Puskesmas Tegal Selatan.”

Secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan memiliki persepsi positif mengenai dimensi empati dari *service quality*, yang berarti karyawan/staf Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Hal tersebut diindikasikan dengan dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang dideritanya, perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya, waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi, dokter memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka, dan perawat memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka. Tingginya dimensi empati ini menunjukkan adanya hubungan antar manusia yang baik dalam suatu pelayanan. Adanya perlakuan yang baik ini akan mendorong pasien untuk menerima nasihat dan melakukan kunjungan ulang.

Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal memiliki persepsi positif mengenai dimensi empati dari *service quality*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman, *et al* (2000, dalam Wayan, 2008:46) menjelaskan empati merupakan kepedulian, perusahaan memberikan perhatian yang berbeda kepada pelanggannya.