

**INDEKS KEPUASAN PELAYANAN BPJS DI PUSKESMAS AMUNTAI SELATAN**

M. Arsyad

Email : [m.arsyad11@gmail.com](mailto:m.arsyad11@gmail.com)Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai**ABSTRAK**

Latar belakang masalah pada penelitian ini adalah berdasarkan observasi yang ditemukan beberapa permasalahan di puskesmas berkaitan dengan pelayanan puskesmas kurang menangani peserta BPJS Kesehatan, sehingga banyak pasien harus di rujuk kerumah sakit. Dan terkadang terjadi antrian panjang pasien di puskesmas karna petugas yang kurang disiplin waktu. Sedangkan ruangan-ruangan yang ada di dalam puskesmas ukurannya kecil-kecil dan sempit, baik ruangan pemberian pelayanan kepada pasien seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, ruang tindakan dan ruang farmasi (obat) maupun ruang kerja pegawai lainnya. Selain sempit, dalam ruangan juga terasa panas. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu apakah ada pengaruh BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Amuntai Selatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh BPJS terhadap pelayanan di puskesmas Amuntai Selatan.

Penelitian ini menggunakan rancangan Undang-Undang pelayanan public menurut Hardiansyah, (2012:28). karena cukup realistis untuk menjadi muatan standar pelayanan public. Metode penelitian yang digunakan ialah metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi. Metode pengambilan sampel suharsimi arikunto yang di temukan hasil 280 populasi dalam bulan terakhir yang kemudian di ambil sampel menjadi 70 sampel.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelayanan BPJS di puskesmas tergolong baik hal ini dapat dilihat dari nilai 64,3% yang termasuk kategori baik. Kepuasan pasien BPJS tergolong baik sebesar 57,1% dengan kategori baik. Kepuasan pasien BPJS dibuktikan dengan nilai tersebut pasien mendapatkan kepuasan yang baik.

Indeks kepuasan pelayanan BPJS di puskesmas Amuntai Selatan perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan dalam hal fasilitas fisik, kelengkapan peralatan medis dan keramahan serta keterampilan petugas harus di tingkatkan demi kenyamanan pasien.

### ABSTRACT

The background of the problem in this study is based on observations that found several problems in the puskesmas related to the puskesmas services not handling BPJS Health participants, so many patients had to be referred to the hospital. And sometimes there are long queues of patients at the puskesmas because the officers are not disciplined in time. Meanwhile, the rooms in the puskesmas are small and narrow, both rooms for providing services to patients such as waiting rooms, examination rooms, action rooms and pharmacy rooms (Medicine) as well as other employee workspaces. In addition to being cramped, the room also feels hot. Based on this, this study has a problem formulation, namely whether there is an influence of BPJS on services at the south Amuntai Health center. The purpose of this study was to determine how much influence BPJS has on services at the south Amuntai public Health Center.

This study uses the draft law on public services according to hardiansyah,(2012:28). Because it is quite realistic to be a standard content of public services. The research method used is descriptive analysis method. Data collection techniques used are questionnaires, interviews, observation and documentation. Suharsimi Arikunto's sampling method found the results of 280 populations in the last month which were then sampled into 70 samples.

The results of this study indicate that the quality of service at the puskesmas is classified as good, this can be seen from the value of 64.3% which is included in the good category. BPJS patient satisfaction is proven by the value of patients getting good satisfaction

The quality of service at the south Amuntai public Health center needs to be maintained and continuously improved in terms of physical facilities, completeness of medical equipment and the friendliness and skills of officers must be improved for the convenience of patients.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraannya dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat, dan pasar. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang dan jasa yang dilaksanakan baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dan pelayanan publik sendiri telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Hardiyansyah, 2011:11) dan salah satu dari bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan Pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Hal ini juga di ikuti oleh Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, yang

menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Karena itu setiap individu berhak memperoleh perlindungan kesehatan dan negara berkewajiban untuk mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi masyarakat. Begitu pula, setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan kesehatan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional. Salah satu cara pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan mendirikan puskesmas. Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS). Tujuan utama dari adanya puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh puskesmas adalah belum mampunya puskesmas memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Puskesmas merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung

mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada puskesmas tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Puskesmas. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Terdapat dua peserta yaitu peserta bukan PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) atau masyarakat non miskin premi dibayar sendiri oleh peserta dan peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran), premi dibayarkan oleh pemerintah maksudnya orang miskin atau orang yang tidak mampu. Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No.1 Tahun 2014 menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terdiri dari puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/Polri, dan rumah sakit kelas D pratama atau yang setara. Sedangkan fasilitas kesehatan tingkat lanjut merupakan rujukan yang telah di pilih oleh pasien sendiri setelah terdaftar sebagai peserta BPJS. Fasilitas kesehatan tingkat lanjut terdiri dari rumah sakit dan balai kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan adalah puskesmas yang mana puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Agar tercapainya kepuasan peserta BPJS Kesehatan diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat (Juliana, 2008). Pasien baru

merasa akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sesuai dengan harapannya. Maka dapat disimpulkan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya (Imbalo, 2006). Masyarakat menganggap pelayanan Puskesmas Amuntai Selatan kurang bermutu, hal ini terkait dengan jam kerja unit pelayanan puskesmas yang terbatas, pelayanan puskesmas kurang memadai. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan penulis, terdapat permasalahan mengenai pelayanan BPJS di Puskesmas Amuntai Selatan yaitu kurang disiplinnya petugas pelayanan dalam menangani peserta BPJS Kesehatan, Dan kurangnya petugas pelayanan BPJS sehingga pasien harus di rujuk kerumah sakit. Dan terkadang terjadi antrian panjang pasien di puskesmas karna petugas yang kurang disiplin waktu. Dan itu juga berdampak pada pasien yang lain yang sudah menunggu lama. Sedangkan ruangan-ruangan yang ada di dalam puskesmas ukurannya kecil-kecil dan sempit, baik ruangan pemberian pelayanan kepada pasien seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, ruang tindakan dan ruang farmasi(obat) maupun ruang kerja pegawai lainnya. Selain sempit, dalam ruangan juga terasa panas. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang ” **INDEKS KEPUASAN PELAYANAN BPJS DI PUSKESMAS AMUNTAI SELATAN**”

## **B. Batasan Masalah**

### 1. Teori Pelayanan

Menurut Hardiansyah (2011:28), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai

pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan / atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas menurut Hardiansyah, (2012:28), ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik. Karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya sebagai berikut: a) Dasar Hukum.

- b) Persyaratan.
- c) Prosedur Pelayanan.
- d) Waktu Pelayanan.
- e) Biaya Pelayanan.
- f) Produk Pelayanan.
- g) Sarana dan Prasarana.
- h) Kompetensi Petugas Pelayanan.
- i) Pengawasan Intern dan Extern.
- j) Penanganan Pengaduan, Sasaran dan Masukan.
- k) Jaminan Pelayanan.

## 2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS)

- a) Kunjungan Sehat
  - i. Pelayanan imunisasi.
  - ii. Pelayanan penyuluhan kesehatan perorangan atau kelompok.
  - iii. Pemeriksaan kesehatan Ibu dan anak, serta Keluarga Berencana (KB).
  - iv. Kunjungan rumah.
  - v. Senam sehat.
- b) Kunjungan Sakit
  - i. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis, termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai.
  - ii. Pelayanan tindakan medis non spesialisik, baik operatif maupun non operatif, pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pratama.

- iii. Pelayanan Rawat Inap Tingkat Pertama, pelayanan persalinan, kebidanan dan neonatal sesuai dengan kondisi fasilitas kesehatan.
- iv. Pelayanan gawat darurat termasuk penanganan kasus medis yang membutuhkan penanganan awal sebelum dilakukan rujukan.
- v. Kunjungan rumah pasien sakit.
- vi. Pelayanan kasus medis rujuk balik termasuk pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis, pelayanan obat dan bahan medis habis pakai.

## C. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Amuntai Selatan?
2. Seberapa Besar Pengaruh BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Amuntai Selatan?

## D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### A. Tujuan penelitian :

1. Untuk Mengetahui seberapa besar tingkat indeks pelayanan BPJS di Puskesmas Amuntai Selatan.
2. Untuk mengetahui seberapa baik kinerja pelayanan BPJS yang diberikan oleh Puskesmas Amuntai Selatan menurut persepsi pengguna pelayanan BPJS.

### B. Manfaat Penelitian :

#### a. Manfaat teoritis

- 1) Untuk menambah wawasan peneliti tentang survei kepuasan Masyarakat, khususnya pada pelayanan BPJS yang diberikan oleh Puskesmas Amuntai Selatan dalam memberikan pelayanan dengan lebih baik lagi.
- 2) Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu khususnya ilmu Administrasi yang berkaitan dengan salah satu fungsinya yaitu bidang pelayanan publik.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber referensi dalam

penambahan pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

#### b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan BPJS dengan lebih baik lagi.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan baca yang bermanfaat bagi pembaca atau Mahasiswa STIA Amuntai dalam pmemberikan informasi ataupun dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti yang akan melaksanakan penlitian yang serupa.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Budiman dalam Sinambela (2011:3) berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan adalah suatu tindakan atau urutan aktivitas yang terjadi dalam berhubungan langsung antara seseorang dan individu lain atau peralatan secara fisik, dan memberikan kepuasan pelanggan Lovelick dalam waluyo (2007:128). Pelayanan Publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Menjelaskan:
  - a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan

administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- b. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
  - c. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
  - d. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut system informasi adalah rangkaian kegiatan meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan.
2. BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan Lembaga Penyelenggara Jaminan Sosial sehingga dengan adanya Jaminan Sosial, risiko keuangan yang dihadapi masyarakat, mungkin karena memasuki usia tua ataupun muda mengidap penyakit, mengalami kecelakaan, akan diambil alih oleh Lembaga yang menyelenggarakan Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan Badan Hukum Publik yang dibangun untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan untuk seluruh Rakyat Indonesia. Tujuan dibuatnya program Jaminan Kesehatan Nasional ini yakni agar memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang sudah membayar iuran atau iuran dibayarkan oleh

Pemerintah. Masyarakat yang menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan dan pihak pemangku kepentingan. Jelas harus mengetahui metode dan kebijakan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan haknya. Undang-Undang BPJS menentukan bahwa “BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan”. Jaminan kesehatan menurut Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan secara Nasional berdasarkan Prinsip Asuransi Sosial dan Prinsip Ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut BPJS bertugas untuk:

- a. Melakukan dan menerima pendaftaran peserta.
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta.
- c. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah.
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk keperluan peserta.
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program Jaminan Sosial.
- f. Memberi manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai denganketentuan program Jaminan Sosial.
- g. Memberikan informasi terkait penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada peserta dan masyarakat. Menurut UU no. 24 tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil tempat Di Puskesmas Amuntai Selatan Kecamatan Amuntai Selatan Jln. Gaya Baru RT 03 NO 31.

### B. Pendekatan Penelitian

Teknik pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah teknik pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan penemuan yang dapat di capai (di peroleh) dengan menggunakan prosedur – prosedur statistik atau cara – cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Menurut Sugiyono (2015:14) bahwa pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik. Menurut Sugiyono (2015:15) untuk pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan pada kondisi objek yang alamiah, dan peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive sample, yaitu pengambilan sampel dengan cara memberikan ciri khusus yang sesuai tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan triangulasi dan analisis data bersifat induktif/kualitatif serta hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini memakai metode analisis **Deskriptif**, yaitu penelitian dengan tujuan dari peneliti untuk mendeskripsikan fenomena tertentu dan dapat pula

disertai pengujian hipotesis atau dengan dimana data yang dikumpulkan mula- mula disusun, diklasifikasikan sehingga akan memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang sedang diteliti. Analisis deskriptif dalam penelitian ini merupakan uraian atau penjelasan dari hasil pengumpulan data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh responden penelitian.

#### **D. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan BPJS yang terdaftar mendapat pelayanan sebanyak 19.456 yang terdaftar dalam BPJS dan Yang terdaftar mendapat pelayanan di Puskesmas Amuntai Selatan Sebanyak 280 orang selama (1) bulan terakhir. Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan BPJS di Puskesmas Amuntai Selatan. Dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel dari Suharsimi Arikunto. Metode penelitian menurut suharsimi Arikunto dalam prosedur penelitian suatu pendekatan praktek (2010:192) adalah „cara digunakan oleh penelitian dalam mengumpulkan data penelitiannya. Pasien yang menggunakan pelayanan BPJS di puskesmas Amuntai Selatan dalam satu bulan terakhir sebanyak 280 orang. Maka dapat kita ketahui populasi nya 280 orang. Apabila jumlah responden kurang dari 100, sampel diambil semua

sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sedangkan apabila jumlah responden lebih dari 100, maka pengambilan sampel 10% - 15 % atau 20% - 25% atau lebih. Dan dapat di ambil menggunakan 25% dihitung  $280 \times 25\% = 7.000$  dan dibulatkan menjadi 70 responden. Dapat diambil sampel menggunakan tabel **Suharsimi Arikunto** akan di dapatkan sampel sebanyak 70 orang.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Kuisisioner**

Teknik kuesioner/Angket, Teknik Kuesioner ini dilakukan dengan penyebaran angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang akan diberikan kepada responden terpilih untuk memberikan respon terhadap pertanyaan yang diajukan mengenai kualitas pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Amuntai Selatan.

##### **2. Observasi**

Adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya.

##### **3. Dokumentasi**

Adalah untuk memperoleh data sekunder terkait dengan permasalahan penelitian.

#### **F. Tehnik Penentuan Skor**

Teknik pengumpulan data yang dipilih adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) menggunakan bentuk checklist.guna membantu responden di RSUD Kabupaten Pangkep untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda check(√) pada tempat yang telah disediakan untuk memperoleh data terkait

Pelayanan Pasien BPJS, kuesioner tersebut peneliti berikan kepada Masyarakat daerah Amuntai Selatan Guna mempermudah proses pembuatan kuesioner maka terlebih dahulu peneliti membuat kisi-kisi instrumen penelitian. Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Skala Likert digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi Pasien BPJS tentang variabel Ada 5 (lima) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu:

- a. Jawaban Sangat Baik : diberi skor 5
- b. Jawaban Baik : diberi skor 4
- c. Jawaban Cukup Baik : diberi skor 3
- d. Jawaban Kurang Baik : diberi skor 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Baik : diberi skor 1

### G. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas digunakan jika data analisis di peroleh melalui kuesioner yang bertujuan untuk menguji apakah instrument penelitian (item-item pertanyaan kuisisioner) yang digunakan mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten. Teknik Analisis Data Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian agar dapat di interprestasikan dan mudah dipahami adalah :

- 1) Uji validitas data. Validitas adalah Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat validitas atau kesahitan suatu instrument. “Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukurnya” (Sugiyono, 2004;105). Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut : a. Jika  $r$  hitung positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir pertanyaan tersebut valid. b. Jika  $r$  hitung negatif dan  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak

valid.

- 2) Uji reliabilitas data. Reliability menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk diinginkan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Uji reliabilitas ini digunakan untuk menguji konsistensi data dalam jangka waktu tertentu, yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang digunakan dapat diandalkan. Variabel – variabel tersebut dikatakan reliable apabila cronbach alphanya memiliki nilai lebih besar dari 0.60 yang berarti bahwa instrument tersebut dapat dipergunakan sebagai pengumpul data yang handal yaitu hasil pengukuran relatif koefisien jika dilakukan pengukuran ulang.
- 3) Analisis deskriptif untuk menggambarkan data apa adanya yang meliputi data nilai total, minimum dan maksimum, rata – rata, dan standar deviasi.
- 4) Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing- masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:  $\% = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$   
 $\square \square$  Keterangan rumus:  $n$  = Skor yang diperoleh  $N$  = Skor ideal  $\%$  = Persentase Data yang sudah dipersentasekan  
 kemudian dijelaskan beserta kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif, dimana hasil persentase itu dapat digolongkan sebagaimana terlihat pada Tabel.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### H. Hasil Penelitian

#### 1. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik

persyaratan teknis maupun administrasi.

**Tabel 4. 1**  
**Dasar Hukum**

Berdasarkan data hasil penelitian dan sesudah dilakukan tabulasi seperti dilihat pada table 4.7 ada 5 (7%) orang responden memberikan jawaban kurang baik, dan 15 (21,5%) responden memberikan jawaban cukup baik, 35 (50%) responden menyatakan tingkat keterbukaan mengenai Dasar Hukum pelayanan dengan pernyataan informasi mengenai persyaratan pelayanan telah diumumkan secara terbuka dengan jawaban Baik, dan 15 (21,5%) responden menjawab sangat baik.

## 2. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Unsur persyaratan pelayanan ini.

**Tabel 4. 2**  
**Persyaratan**

Berdasarkan data hasil penelitian dan sesudah dilakukan tabulasi seperti dilihat pada table 4.8 31 (44,2%) responden menyatakan tingkat pengaruh persyaratan pelayanan BPJS memberikan jawaban baik, 2 (3%) orang responden memberikan jawaban kurang dan 19 (27,1%) orang responden memberikan jawaban cukup baik serta 18 (25,7%) orang responden memberikan jawaban sangat baik. Informasi persyaratan pelayanan

sangatlah penting sehingga masyarakat akan lebih mudah untuk mengetshui persyaratan apasaja yang diperlukan ketika ingin mendapatkan pelayanan pada UPT Puskesmas Amuntai Selatan. Berdasarkan observasi mengenai persyaratan pelayanan di puskesmas sudah tersedia papan informasi maupun lewat media social mengenai persyaratan dan berisi informasi yang lengkap dan jelas.

## 3. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah cara yang harus dilakukan oleh pengunjung puskesmas untuk melakukan pelayanan biasanya prosedur pelayanan ada terpampang dalam bentuk spanduk di dalam puskesmas.

**Tabel 4. 3**  
**Prosedur Pelayanan**

Berdasarkan hasil kuesioner di atas terdapat 38 (54,2%) orang responden yang memberikan jawaban baik dan 14 (20%) orang responden memberikan jawaban sangat baik, 2 (3%) orang memberikan jawaban kurang baik dan 16 (22,8%) orang memberikan jaawban cukup baik. mungkin hal tersebut dikarnakan karna prosedur pelayanan pada Puskesmas Amuntai Selatan terpampang jelas pada spanduk di dalam Puskesmas Amuntai Selatan.

## 4. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses

pelayanan.

**Tabel 4. 4**  
**Waktu Pelayanan**

Berdasarkan hasil kuesioner di atas terdapat 3 (4,2%) orang responden menjawab kurang baik dan 11 (15,8%) orang responden memberikan jawaban cukup baik serta 42 (60%) orang responden yang memberikan jawaban baik dan 14 (20%) orang responden memberikan jawaban sangat baik. 5. Biaya Pelayanan Segala (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan yang besaran dan tata cara pembayaran di tetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan peraturan.

**Tabel 4. 5**  
**Biaya Pelayanan**

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dari 100 kuesioner yang di bagi dan kembai sekitar 70 kuesioner, dengan 7 (10%) orang responden memberikan jawaban kurang baik, 13 (18,6%) orang responden memberikan jawabn cukup baik serta dengan 45 (64,3%) responden memberikan jawaban baik, dan sekitar 5 (7,1%) Responden memberikan jawaban sangat baik. 6. Produk Pelayanan Produk Pelayanan adalah penyedia informasi yang bisa di dapatkan baik dalam bentuk hardcopy sesuai dangai ketersediaan dan softcopy dengan mengacu kepada ketentuan yang berlaku.

**Tabel 4. 6**  
**Produk Pelayanan**

Berdasarkan data primer yang diolah dan di bagi kepada responden

dengan jawaban kurang baik sebanyak 3 (4,3%) orang dan jawaban cukup baik sebanyak 12 (17,1%) orang responden, dan 38 (54,3%) orang responden memberikan jawaban baik dan 17 (24,3%) orang responden memberikan jawaban sangat baik. Hal ini mungkin dikarenakan dengan banyaknya tenaga pekerja di puskesmas tersebut, dengan 15 bidang ketenagaan kerja dan 81 orang personil ketenaga kerjaan di Puskesmas Amuntai Selatan.

7. Sarana dan Prasarana Sarana dan Prasarana kesehatan adalah tempat yang di gunakan untuk menyelenggarakan usaha kesehatan seperti adanya alat alat kesehatan yang tersedia banyak dalam setiap Puskesmas.

**Tabel 4. 7**  
**Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan Data Primer yang sudah di kumpulkan selama penelitian berlangsung terdapat jawaban kurang baik sebanyak 6 (8,6%) orang, jawaban cukup baik sebanyak 8 (11,4%) orang, dan jawaban baik dari responden sebanyak 39 (55,7%) orang, dan 17 (24,3%) orang responden memberikan jawaban sangat baik. Hal tersebut kemungkinan Berdasarkan tabel 4.2 diatas data sarana dan prasarana pada UPT puskesmas Amuntai Selatan yang terdiri dari komputer 2 buah, laptop 4 buah, printer 4 buah, LCD 3 buah, Wirelees 1 buah, Televisi 1 buah, Kamera 1 buah, AC 2 buah, UVN 1 buah, Kipas Angin 8 buah, Kursi rapat 100 buah, Kursi putar 10 buah,

Meja 10 buah, Meja Komputer 2 buah, Lemari Arsip 2 buah, Lemari obat 2 buah. (Sumber: Data Sarana dan Prasarana Puskesmas Amuntai Selatan 2018).

8. Kompetensi Petugas Pelayanan  
Kompetensi petugas pelayanan adalah kompetensi petugas pelayanan yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

**Tabel 4. 8**  
**Kompetensi Petugas Pelayanan**

Berdasarkan data primer hasil bagi kuesioner yang dilakukan dengan sistem angket, angket yang di bagi sebanyak 100 buah angket dan kembali 70, dengan hasil rata rata jawaban baik dari responden 39(55,7%), dan 17 (24,3%) responden memberikan jawaban sangat baik sedangkan untuk jawaban kurang baik sebanyak 6 (8,6%) orang responden dan cukup baik sebanyak 8 (11,4%) orang responden. Hal ini mungkin di karnakan sikap profesionalitas mereka karena mereka rata rata sudah menyelesaikan S1, dengan 59 orang pegawai Negari Sipil (PNS),10 orang PTT,2 orang Kontrak,10 orang TKS.

9. Pengawasan Internal dan Eksternal

Pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh puskesmas sendiri baik, oleh kKepala Puskesmas, tim audit internal maupun setiap penanggung jawab dan pengelola/pelaksana

program. Pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh instansi dari luar Puskesmas antara lain dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, dan/atau Masyarakat.

**Tabel 4. 9**  
**Pengawasan Internal dan Eksternal**

Berdasarkan hasil bagi kuesioner primer penelitian terdapat jawaba kurang baik sebanyak 2 (2,8%) orang responden dan cukup baik sebanyak 10 (14,2%) orang responden, dan 44 (63%) orang responden memberikan jawaban baik, dan 14 (20%) orang responden memberikan jawaban sangat baik.

10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan,penelaahan,penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, dan lain lain. Saran dan Masukan adalah sebuah tanggapan terhadap suatu hal yang disertai dengan memberi kesempatan bagi orang atau bidang pada Puskesmas.

**Tabel 4. 10**  
**Pengaduan, Saran dan Masukan**

Berdasarkan tabel 4.16 yang diolah dari data primer penelitian sebanyak 43 (61,4%) orang responden memberikan jawab baik, dan sebanyak 16 (23%) orang responden memebrikan jawaban sangat baik.

11. Jaminan Pelayanan

Tanggung atau pemberian tanggung jawab pasti terhadap

elayanan yang di berikan oleh pegawai kepada para masyarakat. Tabel 4. 11 Jaminan Pelayanan Berdasarkan Tabel 4.17 dari 100 angket yang di bagi dan kembali sebanyak 70 angket jawaban dari para responden rata rata baik dengan 40 (57,1%) orang responden dan sangat baik dengan 16 (23%) orang responden.

12. Pelayanan Imunisasi Pelayanan Imunisasi adalah pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas atau Rumah Sakit terhadap Bumil(Ibu Hamil), dan anak anak Balita(Bayi Lima Tahun).

#### **Tabel 4. 12**

##### **Pelayanan Imunisasi**

Berdasarkan hasil data olah kuesioner terdapat jawaban baik dari para responden sebanyak 40 (57,1%) dan jawaban sangat baik dari responden sebanyak 20 (28,6%) Hal ini karena sesuai dengan fungsi pokok Puskesmas dengan adanya pemberian pelayanan pada ibu dan anak serta pelayanan pada ibu hamil yang bisa di kategorikan baik dan berkualitas.

13. Pelayanan Penyuluhan Perorangan atau Kelompok

Adalah pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas pada perprangan atau kelompok pelayanan kesehatan pada desa desa, biasanya di setiap desa ada kelompok kesehatan yang berdiri di bawah naungan kepala desa dan biasanya diberikan penyuluhan dari pihak Puskesmas.

#### **Tabel 4. 13**

##### **Pelayanan Penyuluhan Perorangan, Atau Kelompok**

Berdasarkan hasil yang diolah dengan 100 kuesioner dan kembali 70 kuesioner sebanyak 41 (58,6%) orang responden memberikan jawaban baik dan sebanyak 12 (17,1%) orang responden memberikan jawaban sangat baik.

14. Pemeriksaan Kesehatan Ibu dan Anak, serta Keluarga Berencana(KB) Adalah suatu kegiatan yang dilakukan pihak puskesmas kepada masyarakat untuk melakukan pemeriksaan kesehatan kepada ibu dan anak serta keluarga berencana(KB). **Tabel 4. 14**

##### **Pemeriksaan Kesehatan Ibu dan Anak, serta Keluarga Berencana(KB)**

Dengan hasil persentasi dari tabel sebanyak 34 (48,6%) orang responden memberikan jawaban baik. Dan sebanyak 19 (27,1%) orang responden menjawab sangat baik. Hal tersebut membuktikan bahwa kegiatan dan fungsi pokok puskesmas baik dan bisa dikatakan sangat baik sehingga hampir setengah responden menjawab baik dan tidak sedikit responden menjawab sangat baik

15. Kunjungan Rumah. Kunjungan rumah adalah kegiatan yang dilakukam oleh pihak puskesmas kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan Kesehatan

#### **Tabel 4. 15**

##### **Kunjungan Rumah**

Berdasarkan hasil tabel 4.21 sebanyak 40 (57,1%) orang responden memberikan jawaban

baik dan 14 (20%) orang memberikan jawaban sangat baik Hal ini dapat di simpulkan bahwa kebanyakan masyarakat sanat setuju dengan adanya kunjungan rumah dari pihak Puskesmas Amuntai Selatan. 16. Senam Sehat Senam Sehat Adalah salah satu kegiatan yang di berikan oleh Puskesmas untuk Menciptakan Masyarakat sehat, agar para masyarakat yang terdiri dari orang dewasa, remaja, dan anak anak lebih aktif bergerak dan sehat. Tabel 4. 16 Senam Sehat Setelah melihat hasil tabel 4.22 di atas bahwasanya senam sehat di kalangan masyarakat baik dari jawaban masyarakat sebanyak setengah dari masyarakat memberikan jawaban baik dengan data 35 (50%) orang responden dan sebanyak 14 (20%) orang responden menjawab sangat baik.. 17. Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan, Dan Konsultasi MEDIS, Termasuk Pelayanan Obat Dan Bahan Medis Habis Pakai Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan, Dan Konsultasi MEDIS, Termasuk Pelayanan Obat Dan Bahan Medis Habis Pakai, adalah pelayanan yang di berikan oleh pihak Puskesmas untuk membantu msyarakat berupa pelayanan medis dan konsultasi medis dan pelayanan obat obat an. Tabel 4. 17 Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan, Dan Konsultasi MEDIS, Termasuk Pelayanan Obat Dan Bahan Medis Habis Pakai Berdasarkan hasil tabel 4.23 sebanyak 43 (61,4%) orang responden memberikan jawaban baik, dan 7 (10%) orang responden memberikan jawaban sangat baik. Hal ini mungkin di

karnakan dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai serta fungsi dan tugas pokok Puskesmas sendiri yang menyokong hasil baik dari lebih setengah responden menjawab baik. 18. Pelayanan tindakan medis non spesialistik, baik operatif mauoun non operatif, pemeriksaan penunjang diagnostik laboraturiom tingkat pertama. Tabel 4. 18 Pelayanan tindakan medis non spesialistik, baik operatif mauoun non operatif, pemeriksaan penunjang diagnostik laboraturiom tingkat pertama. Berdasarkan data hasil angket sebanyak 36 (51,4%) orang responden menjawab baik dan 13 (18,6%) orang responden menjawab sangat baik Hal ini kemungkinan dikarnakan banyaknya pegawai Puskesmas dan sarana dan prasarana yang baik jadi kebanyaan responden menjawab baik. 19. Pelayanan Rawat inap tingkat pertama, pelayanan persalinan, kebidanan dan noenatal sesuai dengan kondisi fasilitas kesehatan. Tabel 4. 19 Pelayanan Rawat inap tingkat pertama, pelayanan persalinan, kebidanan dan noenatal sesuai dengan kondisi fasilitas kesehatan. Berdasarkan hasil dari tabel 4.25 tentang pelayanan rawat inap tingkat pertama lebih dari detengah responden memberikan jawaban baik dengan 40 (57,1%) orang responden. Dan sangat baik sebanyak 13(18,5%) orang responden menjawab sangat baik. 20. Pelayanan gawat darurat termasuk penanganan kasus medis yang di butuhkan penanganan awal

sebelum dilakukan rujukan. Penanganan gawat darurat adalah penanganan kasus medis yang darurat yang sangat membutuhkan penanganan pertama sebelum dirujuk kasus seperti ini biasanya kasus penanganan medis seperti adanya kecelakaan atau penyakit parah yang datang mendadak jadi membutuhkan penanganan yang sangat tepat dari pihak Puskesmas. Tabel 4. 20 Pelayanan gawat darurat termasuk penanganan kasus medis yang di butuhkan penanganan awal sebelum dilakukan rujukan. Dari data tabel 4.26 kebanyakan masyarakat/responden menjawab baik dengan skala 42 (60%) orang responden, dan sangat baik dengan skala 12 (17,2%) orang responden dengan hanya cuma 11 (15,7%) orang responden yang menjawab cukup baik. 21. Kunjungan Rumah Pasien Sakit Kunjungan rumah sakit pasien adalah kunjungan yang di berikan oleh pihak puskesmas kepadapara pasien yang tidak bisa datang ke puskesmas atau tidak sempat, atau bisa juga pasien yang di tangani oleh pihak puskesmas berada di rumah jadi pihak puskesmas memberikan kunjungan kepada pasien tersebut. Tabel 4. 21 Kunjungan Rumah Pasien Sakit Dari data hasil kuesioner di atas dapat di simpulkan bahwa lebih dari setengah responden menjawab baik yaitu 40 (57,1%) orang responden, dan responden yang memberikan jawaban cukup baik hanya 10 (14,3) orang responden dan 6 (8,6%) untuk jawaban yang kurang dan yang terakhir 14 (20%) orang responden yang menjawab sangat baik, jadi dapat di simpulkan bahwa

kunjungan rumah pasien sakit sangat di sambut baik oleh masyarakat. 22. Pelayanan kasus media rujuk balik termasuk pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis, pelayanan obat dan bahan medis habis pakai. Adalah pelayanan yang di berikan oleh puskesmas untuk pasien yang mau rujuk balik, pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis, dan konsultasi obat habis pakai kepada puskesmas Tabel 4. 22 Pelayanan kasus media rujuk balik termasuk pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis, pelayanan obat dan bahan medis habis pakai. Dari data tabel 4.28 kebanyakan pasien menjawab baik 41 (58,6%) orang responden, cukup baik 12 (17,1%) orang responden, kurang baik sebanyak 6 (8,6%) orang responden, dan dengan 11 (15,7%) orang responden memberikan jawaban sangat baik. Hal tersebut kemungkinan dikarenakan

banyaknya pegawai puskesmas dan sarana prasarana nya memadai sehingga pelayanannya sangat bagus dan membuat masyarakat menganggap baik dalam pelayanan kasus rujuk balik termasuk pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis, pelayanan obat dan bahan medis habis pakai. 2. Analisis Statistik a) Statistik Deskriptif Untuk memberikan gambaran mengenai variabel penelitian (kualitas pelayanan), peneliti menggunakan tabel deskriptif yang dibawah ini. Hasil pengukuran variabel Kualitas Pelayanan mempunyai total

jawaban seluruhnya berjumlah 7644 dengan jawaban terendah 96 dan tertinggi 125 sehingga diperoleh skor jawaban rata – rata (Mean) 109 dan standar deviasi 5.894. b) Analisis Persentasi Berikut ini adalah hasil persentase yang dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Amuntai Selatan. Tabel 4. 23 Distribusi Variabel Pelayanan Hardiansyah, (2012:28)

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Dasar Hukum	35	50%
2	Persyaratan	31	44,2%
3	Prosedur Pelayanan	38	54,2%
4	Waktu Pelayanan	42	60%
5	Biaya	45	64,3%
6	Produk Pelayanan	38	54,3%
7	Sarana Dan Prasarana	39	55,7%
8	Kompentensi Petugas	39	55,7%
9	Pengawasan	44	63%
10	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	43	61,4%
11	Jainan Pelayanan	40	57,1%

(Sumber : Diolah dari Data SPSS 2022) Berdasarkan jawaban variabel pelayanan di Puskesmas Amuntai Selatan dari 100 responden maka dapat digambarkan sebagai berikut : 1. Aspek Dasar Hukum memiliki respon yang baik sebanyak 35 orang dengan persentase 50 % 2. Aspek Persyaratan memiliki respon yang baik sebanyak 31 orang dengan persentase 44,2% 3. Aspek Prosedur Pelayanan memiliki respon yang baik sebanyak 38 orang dengan persentase 54,2% 4. Aspek

Waktu Pelayanan memiliki respon yang baik sebanyak 42 orang dengan persentase 60% 5. Aspek Biaya Pelayanan memiliki respon yang baik sebanyak 45 orang dengan persentase 64,3% 6. Aspek Produk Pelayanan memiliki respon yang baik sebanyak 38 orang dengan persentase 54,3 % 7. Aspek Sarana da Prasarana memiliki respon yang baik sebanyak 39 orang dengan persentase 55,7% 8. Aspek Kompetensi Petugas Pelayanan memiliki respon yang baik sebanyak 39 orang dengan persentase 55,7% 9. Aspek Pengawasan Internal dan Eksternal memiliki respon yang baik sebanyak 44 orang dengan persentase 63% 10. Aspek Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan memiliki respon yang baik sebanyak 43 orang dengan persentase 61,4% 11. Aspek Jaminan Pelayanan memiliki respon yang baik sebanyak 40 orang dengan persentase 57,1% Berdasarkan gambaran diatas dapat kita lihat bahwa diantara lisebelas aspek dalam variabel pelayanan yang memiliki respon baik tertinggi terdapat dalam aspek Biaya Pelayanan sebesar 64,3% maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan di Puskesmas Amuntai Selatan tergolong baik. I. Hasil Uji Validalitas dan Realibitas 1. Uji Validalitas Uji validilitas data dilakukan untuk menguji keakuratan pertanyaan- pertanyaan yang digunakan dalam suatu instrument dalam pengukuran variabel. Kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan pada kusioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kusioner itu

sendiri. Berikut ukuran validitas dimensi/indikator yang terdapat dalam penelitian :  
Tabel 4. 24 Hasil uji validitas No.

r hitung	1	2	3		
0,653	0,235	Valid		2	
0,648	0,235	Valid		3	
0,633	0,235	Valid		4	
0,688	0,235	Valid		5	
0,578	0,235	Valid		6	
0,694	0,235	Valid		7	
0,636	0,235	Valid		8	
0,616	0,235	Valid		9	
0,669	0,235	Valid		10	
0,530	0,235	Valid		11	
0,628	0,235	Valid		12	
0,472	0,235	Valid		13	
0,564	0,235	Valid	1	2	
	3	4	14	0,547	0,235
	Valid	15		0,533	0,235
	Valid	16		0,550	0,235
	Valid	17		0,387	0,235
	Valid	18		0,336	0,235
	Valid	19		0,486	0,235
	Valid	20		0,573	0,235
	Valid	21		0,555	0,235
	Valid	22		0,453	0,235
	Valid	23		1.000	0,235
	Valid	24		1.00	0,235

Valid (Sumber : Diolah dari Data SPSS 2022) Berdasarkan data hasil perhitungan pada tabel dapat di ketahui bahwa dari unsur indikator pelayanan dan 23 pernyataan dan juga 70 responden, maka dapat di ketahui total nilai r.Hitung lebih besar dari nilai r.tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan 1 sampai 22 variabel pelayanan sudah dapat di kategorikan Valid. 2. Hasil Uji Reliabilitas Pengujian Reliabilitas dilakukan dengan melihat batas dengan menggunakan Cronbach's Alpha, yaitu dimana

sebuah faktor dinyatakan Reliable apabila koefisien alpha adalah lebih besar dari 0,60. Berikut ukuran reliabilitas dimensi/indikator yang terdapat dalam penelitian : Tabel 4. 25 Hasil uji reliabilitas Cronbach's Alpha N of Items 0,747 23 (Sumber : Diolah dari Data SPSS 2022) Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai koefisien Alpha adalah sebesar 0,233. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih 0,60. Maka hal ini dapat diartikan bahwa 0,233 > dari 0,60 sehingga instrumennya reliabel. BAB V PENUTUP A. Kesimpulan Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasannya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut : 1. Indeks kepuasan pelayanan BPJS di Puskesmas Amuntai Selatan tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai sebesar 64,3% termasuk dalam kategori baik, Kepuasan Pelayanan BPJS di Puskesmas Amuntai Selatan di buktikan dengan nilai tersebut pasien menunjukkan bahwa pelayanan sudah baik, mulai dari pasien datang berobat sampai dengan pasien sembuh. 2. Besarnya indeks kepuasan pelayanan BPJS di Puskesmas Amuntai Selatan tergolong baik sebesar 57,1% dengan kategori baik. Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dibuktikan dengan nilai tersebut pasien mendapatkan kepuasan yang baik. B. Saran Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan sebagai

berikut: 1. Kepada petugas pelayanan di Puskesmas Amuntai Selatan perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan dalam hal fasilitas fisik, kelengkapan peralatan medis dan keramahan serta keterampilan petugas harus di tingkatkan demi kenyamanan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ario Socipto (2017, universitas muhamadiyah yogyakarta) "Analisis indeks kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD kota Yogyakarta.
- Anonim. 2017. Peraturan KEMENPANRB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara public. Diambil dari [http://dinkes.rembangkab.go.id/binangkit/upload/2017/10/PERATURAN KEMENPANRB Nomor 14-TAHUN- 2017 Tahun 2017 11e7450d4938657e8dc831314353032.pdf](http://dinkes.rembangkab.go.id/binangkit/upload/2017/10/PERATURAN%20KEMENPANRB%20Nomor%2014-TAHUN-2017%20Tahun%20201711e7450d4938657e8dc831314353032.pdf).(20 Februari 2019 Online)
- Budiman (2011:3) dalam "Sinanbela"
- Fokusindo Mandiri. 2014. Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Fokusindo Mandiri, Bandung.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.
- Gava Media, Yogyakarta. Harbani Pasolong. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta. INTERNET Lovelick (2007:128) dalam "Waluyo"
- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 7 Tahun 2019 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 7 Tahun 2019
- Sri sularsih endawati (2020, Stikes Surya Global Yogyakarta) Indeks kepuasan masyarakat (IKM) Terhadap pelayanan rawat jalan peserta BPJS kesehatan di puskesmas Yogyakarta.
- Sugiono. 2016. METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. Sugiono (2015), "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D."
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011, tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- V. Wiratna Sujarweni "Metodologi Penelitian"