

KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM MAYJEN H.A THALIB KERINCI

Egi Yoanda¹, Dasman Lanin², M.Fachri Adnan³

Jurusan Sejarah, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Jl. Buya Hamka, Air Tawar Barat, Padang, 25171

INFORMASI ARTIKEL

Diterima: 24 Februari 2019
Direvisi: 26 Februari 2019
Diterbitkan: 28 Februari 2019

KATA KUNCI

Kualitas Pelayanan, BPJS Kesehatan, Rumah Sakit

KORESPONDEN

No. Telepon: 0823 8166 5558
E-mail: bibibu2013@gmail.com

A B S T R A K

Kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Data BPJS Kabupaten Kerinci menunjukkan jumlah pengguna BPJS di Kabupaten Kerinci 180.913 jiwa. Rumah sakit umum Mayjen H.A Thalib Kerinci merupakan salah satu rumah sakit yang menerima layanan pengguna BPJS Kesehatan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan tampilan fisik, reliability, responsiveness, jaminan, empati di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini ditentukan dengan metode/teknik Random Sampling, dimana sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Jenis data yang terdapat dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data ini penulis kumpulkan dengan melakukan studi dokumentasi dan membagikan kusioner kepada sampel penelitian yang telah ditentukan. Teknik analisis data kuantitatif yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif yang bermaksud menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan tampilan fisik pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik.(2) Kualitas pelayanan reliability pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik. (3) Kualitas pelayanan responsiveness pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik. (4) Kualitas pelayanan jaminan pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik. (5) Kualitas pelayanan empati pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Di negara sedang berkembang seperti Indonesia, untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka diperlukan adanya peran pemerintah melalui layanan publik untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar rakyatnya, seperti kesehatan, pendidikan, dan kebutuhan pokok lainnya. (Hubaib Alif, 2015)

Menurut Aldri dan Dede (2014) salah satu bentuk upaya yang mampu meningkatkan kepercayaan dari masyarakat di daerahnya maka pemerintah daerah harus mampu menjamin hak masyarakat untuk sehat dengan memberikan pelayanan kesehatan yang adil, merata, mamadai, terjangkau, dan berkualitas.

BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Data BPJS Kabupaten Kerinci menunjukkan jumlah pengguna BPJS di Kabupaten Kerinci 180.913 jiwa, yang dibagi kedalam beberapa jenis kepesertaan BPJS sebagai berikut :

1. BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan adalah hasil transformasi dari askes, jamkesmas atau jamkesda. BPJS ini fokus utamanya adalah memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh warga negara Indonesia, jenis kepesertaan BPJS Kesehatan dikelompokkan menjadi :

- a. BPJS Mandiri atau Individu yaitu diperuntukkan bagi warga dari golongan pekerja bukan penerima upah, kategori ini harus mendaftarkan dirinya dan juga anggota keluarga yang tercantum di KK ke BPJS
- b. BPJS Pekerja Penerima Upah yaitu diperuntukkan untuk setiap karyawan seperti PNS maupun TNI/POLRI.
- c. BPJS Peserta Bantuan Iuran yaitu diperuntukkan bagi warga miskin dan warga tidak mampu menurut data yang tercatat di Dinas Sosial

2. BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan adalah program pemerintah yang memberikan jaminan sosial ekonomi untuk setiap pekerja Indonesia, setiap perusahaan wajib mendaftarkan karyawannya untuk menjadi peserta dari BPJS Ketenagakerjaan dengan iuran bulanan ditanggung oleh perusahaan.

Pelayanan menurut Soetopo dan Sinambela dalam (Ahmad Rizkita, 2015) menyebutkan bahwa pelayanan adalah memberikan sebuah layanan berupa jasa atau barang kepada konsumen, hal tersebut di ungkapkan juga dalam kamus besar bahasa Indonesia yang mengartikan pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan (melayani) menyediakan keperluan orang lain. Menurut Sinambela (2008:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara Sedangkan berdasarkan Kepmenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan, segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang jasa atau pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut Levey dan Lomba dalam Azwar (2010:43) dalam (Ahmad Rizkita,2015) Pelayanan Kesehatan ialah, Setiap upaca yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Sedangkan hakekat dasar dari diselenggarakannya pelayanan kesehatan tersebut, adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, sehingga kesehatan para pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut tetap dapat terpelihara.

Program Jaminan Kesehatan Masyarakat merupakan jaminan perlindungan untuk pelayanan kesehatan secara menyeluruh (komprehensif) yang mencakup pelayanan *promotif*, *preventif* serta *kuratif* dan *rehabilitatif* yang diberikan secara berjenjang bagi masyarakat/peserta yang iurannya dibayar oleh Pemerintah. Program ini bertujuan untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan terhadap seluruh masyarakat miskin dan tidak mampu agar dapat mencapai derajat kesehatan yang optimal secara efektif dan efisien. Dalam perkembangan pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) muncul beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh pasien terkait dengan pelayanan yang diberikan, antara lain menurunnya mutu pelayanan (Hubaib Alif, 2015)

Kualitas pelayanan publik dituntut non diskriminatif, menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membedakan asal usul, ras dan agama, dan latar belakang. Yang menjadi ukuran adalah masyarakat yang dibutuhkan untuk memberikan layanan maksimal kepada masyarakat, bahwa kepuasan itu hasil penilaian publik atas jasa pelayanan yang telah diterima (Dasman Lanin, 2010)

Suatu pelayanan publik yang berkualitas adalah suatu pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati secara amanah dan berdedikasi tinggi dengan maksud menghasilkan suatu kebaikan bagi masyarakat pengguna jasa layanan publik tersebut (Aldri, 2014). Untuk mengukur kualitas pelayanan publik tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Relibility, Respinsivness. Assurance, dan Emphaty.

Menurut Moenir (2008) menyatakan bahwa pelayanan akan berkualitas dan dapat memuaskan orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memiliki empat kriteria pokok yaitu tingkah laku yang sopan, cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang sebenarnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat, dan keramah-tamahan. Keempat pokok di atas merupakan satu kesatuan yang integrasi, artinya pelayanan menjadi sangat bagus bila ada kepuasan kepada masyarakat terhadap unit organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan secara khusus.

Selanjutnya untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Zeithmal-Parasuraman-Berry (1990) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, lokasi, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan ketepatan waktu pelayanan.

Oleh sebab itu, pendapat Aldri dan M. Ali (2011b) pelayanan publik bermutu tinggi merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh organisasi Pemerintah maupun Pemerintah Daerah kepada segenap unsur pengguna yang memerlukan layanan sesuai dengan keperluan masing-masing masyarakat pengguna layanan, dalam upaya mewujudkan kesejahteraan umum dan peningkatan laju pembangunan.

Selanjutnya Walters (1994) menambahkan bahwa kegagalan pelayanan publik yang prima disebabkan banyak pegawai yang memberi layanan tidak menyadari adanya perubahan dan pergeseran yang terjadi dalam budaya masyarakat. Masyarakat sekarang ini cenderung suka yang instan dan cepat selesai dalam setiap urusan, tidak suka urusan yang berbelit-belit.

Rumah sakit umum Mayjen H.A Thalib Kerinci merupakan salah satu rumah sakit yang menerima layanan pengguna BPJS Kesehatan. Pelaksanaan pelayanan Rumah Sakit diatur oleh Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib adalah rumah sakit negeri kelas C, rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas.

Jumlah pegawai Rumah Sakit Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci yang tercatat hingga Agustus 2018 berjumlah 687 orang, dengan rincian Pegawai Negeri Sipil sebanyak 286 orang, Tenaga Honorer sebanyak 4 orang dan Tenaga Kerja Harian Lepas (TKHL) sebanyak 397 orang (Rumah Sakit Mayjen H.A Thalib). Dengan banyaknya jumlah pegawai Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Namun dengan banyaknya jumlah pegawai yang ada di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci, rumah sakit masih kekurangan dokter spesialis untuk melayani masyarakat yang ingin melakukan pengobatan, dan mengharuskan Rumah Sakit Mayjen H.A Thalib Kerinci memberikan rujukan kepada pasien untuk melanjutkan pengobatan ke rumah sakit lain. Berikut dapat dilihat data jumlah dokter spesialis yang ada di Rumah Sakit Umum.

Permasalahan lain terhadap pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci pada Selasa, 9 Januari 2018 dari informasi yang diperoleh banyak dari pasien BPJS yang ingin berobat di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib terlantar dikarenakan gangguan server dan jaringan apalagi terdapat pasien yang kritis, permasalahan tersebut dapat mengganggu pelayanan yang akan diterima oleh pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci (Tribun Jambi).

jumlah pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci mayoritas menggunakan BPJS Kesehatan, pada tahun 2017 jumlah pasien umum yang berobat di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci berjumlah 3093 sedangkan pengguna BPJS Kesehatan berjumlah 9.522 pasien. Oleh karena itu Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib harus mampu untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasiennya.

Sehingga tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Tampilan fisik bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Relibiliti bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Responsiv bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Jaminan bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci.
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Emphati bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Dalam hal ini penulis akan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib. Sampel dalam penelitian ini ditentukan secara *Random Sampling*.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada sampel penelitian dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Tampilan Fisik Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib

Tampilan fisik yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik penyelenggara, peralatan dan penampilan aparat. Dari hasil analisis data diketahui variabel tampilan fisik pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib berada pada kategori baik. Hal ini disebabkan karena berdasarkan hasil pengujian terhadap jawaban responden, tampilan fisik pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib memiliki total skor 804 dan persentase 74% yang berada pada kategori baik.

Walaupun tampilan fisik pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib berada pada kategori baik, tidak semua pertanyaan yang ada mendapatkan penilaian baik oleh pasien pengguna BPJS. Nilai tertinggi yang diberikan oleh pasien pengguna BPJS adalah adanya papan informasi yang jelas mengenai sistem atau alur pengobatan untuk pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib, namun untuk pertanyaan mengenai ketersediaan perlengkapan medis berada pada kategori tidak baik. Hal tersebut dibuktikan

bahwa memang peralatan medis yang ada di Rumah Sakit Mayjen H.A Thalib tidak lengkap. Sebagian besar pasien baik itu pasien pengguna BPJS Kesehatan ataupun pasien umum apabila tidak sanggup ditangani oleh Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib dirujuk ke rumah sakit yang ada di Kota Padang ataupun Kota Jambi.

Kualitas Pelayanan Reliability Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib

Realibilitas atau keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Dari hasil analisis data diketahui variabel realibilitas pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib berada pada kategori baik. Hal ini disebabkan karena berdasarkan hasil pengujian terhadap jawaban responden, realibilitas pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib memiliki total skor 696 dan persentase 64,4% yang berada pada kategori baik.

Menurut Endar (2002) pelayanan kesehatan pada suatu rumah sakit terdapat orang-orang yang terlibat secara langsung dengan pasien dan pengunjung dengan berbagai maksud dan tujuan antara lain : 1) Petugas Keamanan atau Satpam, 2) Penjaga Parkir, 3) Petugas Informasi, 4) Petugas Tata Usaha Rumah Sakit, 5) Para Perawat, 6) Para Medis, 7) Dokter, 8) Pegawai Apotik, 9) Petugas Laboratorium, 10) Petugas Makanan Pasien, 11) Petugas Kamar atau Bangsal, dan 12) Petugas Cafeteria. Keandalan dari pegawai rumah sakit yang berhubungan langsung dengan pasien tersebut didapatkan hasil dari kuisioner yang dibagikan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik, walaupun pelayanan yang diberikan selalu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, jadi dapat disimpulkan bahwa dalam melayani kebutuhan pasien petugas rumah sakit mampu memberikan pelayanan terbaiknya namun waktu pelayanan yang dijanjikan terkadang tidak dapat diberikan secara tepat waktu.

Kualitas Pelayanan Responsivenes Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib

Responsif atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dari hasil analisis data diketahui variabel responsivenes pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib berada pada kategori baik. Hal ini disebabkan karena berdasarkan hasil pengujian terhadap jawaban responden, responsivenes pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib memiliki total skor 763 dan persentase 70,64% yang berada pada kategori baik.

Kemauan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan dan menyampaikan informasi yang jelas dan berhubungan langsung dengan pasien adalah perawat dan dokter. Dalam hal ini untuk dokter di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib memberikan bantuan dan pelayanan yang cepat kepada semua pasien baik itu pasien umum dan pasien BPJS, selain itu perawat yang memberikan pelayanan di rumah sakit umum selain perawat dengan status pegawai tetap rumah sakit, pegawai honorer ataupun mahasiswa keperawatan yang sedang melakukan magang dapat memberikan bantuan yang cepat kepada pasien secara responsive.

Kualitas Pelayanan Jaminan Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Dari hasil analisis data diketahui variabel jaminan pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib berada pada kategori baik. Hal ini disebabkan karena berdasarkan

hasil pengujian terhadap jawaban responden, jaminan pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib memiliki total skor 800 dan persentase 74% yang berada pada kategori baik.

Jaminan yang dimaksud adalah bagaimana pegawai Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib mempunyai kemampuan, pengetahuan yang baik. Pegawai yang bekerja di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci terutama perawat dan dokter memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya dan telah berpengalaman sehingga nilai tertinggi pada variabel ini adalah pasien merasa aman dan merasa tenang saat mendapatkan perawatan oleh dokter dan perawat yang ada di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib.

Kualitas Pelayanan Empati Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib

Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dari hasil analisis data diketahui variabel empati pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib berada pada kategori baik. Hal ini disebabkan karena berdasarkan hasil pengujian terhadap jawaban responden, empati pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib memiliki total skor 772 dan persentase sebesar 71,4% yang berada pada kategori baik.

Nilai tertinggi berdasarkan hasil kuisioner yang dibagikan kepada responden penelitian didapatkan bahwa dokter dapat menenangkan pasien atas penyakit yang diderita, hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang dimiliki oleh dokter tidak hanya dari segi pengetahuan dalam bidang medis tetapi juga memiliki empati yang tinggi sehingga pasien yang sedang dalam proses pengobatan memiliki kepercayaan diri yang tinggi

untuk dapat sembuh dari penyakit yang sedang diderita.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti laksanakan, kesimpulan yang dapat diambil dari analisis data penelitian mengenai kualitas pelayanan pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib adalah berada pada kategori baik dengan total skor 3835 atau persentase 71% yang diukur menggunakan variabel penelitian tampilan fisik, reliability, responsiveness, jaminan dan empati.

1. Penelitian ini mendapatkan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan tampilan fisik pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik dengan total skor 804 dan persentase 74%. Namun dilihat dari hasil kuisisioner yang merujuk pada salah satu indikator pertanyaan penelitian Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib belum memiliki peralatan medis yang lengkap.
2. Penelitian ini mendapatkan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan reliability pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik dengan total skor 696 dan persentase 64,4%. Namun dilihat dari hasil kuisisioner yang merujuk pada salah satu indikator pertanyaan penelitian Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib belum mampu memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Penelitian ini mendapatkan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan responsiveness pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik dengan total skor 763 dan persentase 70,64%.
4. Penelitian ini mendapatkan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan jaminan pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik dengan total skor 800 dan persentase 74%.
5. Penelitian ini mendapatkan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan empati pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum

Mayjen H.A Thalib baik dengan total skor 772 dan persentase 71,4%.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib perlu melengkapi peralatan medis yang lebih memadai.
2. Mempercepat waktu pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Karim Batubara. 2009. "Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Pustaka" *Jurnal Iq'ra*. Vol. 3. No.1. 2009
- Ahmad Rizkita Fajaruddin. 2014. "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pemegang Kartu BPJS di Unit Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik" *Hasil Penelitian*, Universitas Negeri Surabaya.
- Aldri Frinaldi dan Dede Prandana Putra. 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Swasta X di Kota Padang, Sumatera Barat). *Prosiding Seminar Nasional "Tantangan Pemerintahan Baru"* di selenggarakan oleh Program Studi Ilmu Administrasi Negeri FIS UNP, tanggal 13 November 2014 di Kampus Universitas Negeri Padang.
- Aldri Frinaldi dan Muhammad Ali Embi. 2011. Pengaruh Budaya Kerja Etnik terhadap Budaya Kerja Keberanian dan Kearifan PNS dalam Pelayanan Publik yang Prima (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat). *Prosiding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011*. LAB-ANE Fisip Untirta; 62-68.
- Dasman Lanin. 2010. *Politik Internal Birokrasi, Profesionalisme, Kepuasan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Warga Dengan Pelayanan Kota*. Laporan Hasil Penelitian Dosen Profesor. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Padang

- Dasman Lanin. 2012. *Pengaruh Politik Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Pelayanan Sektor Kesehatan di Padang Panjang*. Laporan Hasil Penelitian Dosen Profesor. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Padang
- Endar Sugiarto. 2002. *Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Jakarta : Raja Grafindo
- Gunawan. 2013. “ Panduan Praktis Tentang Kepesertaan Dan Pelayanan Kesehatan Yang di Selenggarakan Oleh BPJS Kesehatan Berdasarkan Regulasi Yang Telah Terbit. 2013
- Hubaib Alif Khariza. 2015, “ Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Surabaya “ *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, Vol.3, No.1, Januari-April 2015
- Lexy J Maleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remajarsdakarya.
- Muhammad Ridha. 2008. “ *Efektifitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Polman Sulawesi Barat*. Universitas Muhammadiyah Makassar. 2008
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo
- Novijan Janis, 2012, “ BPJS Kesehatan, Suply, Demand Terhadap Layanan Kesehatan” *Hasil Penelitian*.
- Sabariah, 2015, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT. PLN Rayon Samarinda Ulu ” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 3, No.3,2015.
- Sugiyono. 2004. “Metode Penelitian Administrasi”. Bandung: Alfabeta
- Walters, Malcom, *Modern Sociological Theory*, Sage Publications, 1994.
- Zeithml, Parasuraman. A. And Berry Leonar.L. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York : The Free Press