**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SANGKRAH KOTA SURAKARTA MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*)**

**Navila Kusumaayu1, Anggi Putri Aria Gita\***

1Mahasiswa Program Sarjana Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta

*Email:* [*navilakusumaayu810@gmail.com*](mailto:navilakusumaayu810@gmail.com)

\*Dosen Pengampu Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

**ABSTRAK**

BPJS Kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing. Puskesmas merupakan program kerja pemerintah di bidang kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pencatatan pelayanan data pasien. Kepuasan pasien adalah indikator utama standar mutu kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas sesuai dengan harapan pasien.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta. Jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan rancangan *cross sectional*, teknik pengumpulan data wawancara menggunakan kuesioner sebanyak 100 responden. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan metode *service quality* yaitu dengan menghitung *gap*/kesenjangan terhadap kualitas pelayanan kesehatan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta.

Hasil penelitian menunjukan *gap*/kesenjangan keseluruhan dimensi adalah -0.033, nilai *gap* dimensi *tangiability* (bukti fisik) sebesar -0.031, nilai *gap* dimensi *reliability* (kehandalan) sebesar -0.062, nilai *gap* dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebesar -0.062, nilai *gap* dimensi *assurance* sebesar -0.023, dan nilai *gap* dimensi *empathy* (perhatian) sebesar 0.024.

**Kata Kunci: BPJS Kesehatan, *Service Quality*, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan**

***ABSTRACT***

*BPJS Health functions to organize a health insurance program for all Indonesian residents, including foreigners. Puskesmas is a government work program in the health sector in meeting the needs of recording patient data services. Patient satisfaction is the main indicator of quality standards for the quality of health services provided by the puskesmas in accordance with patient expectations.*

*The research aims to find out how BPJS Kesehatan patients are satisfied with the quality of health services at the Sangkrah Health Center in Surakarta City. Type of descriptive quantitative research with cross sectional design, interview data collection techniques using a questionnaire of 100 respondents. The research method used was the service quality method, namely by calculating the gap in the quality of health services between the expected service and the service received at the Sangkrah Health Center in Surakarta City.*

*The results showed that the overall dimension gap was -0.033, the tangiability dimension gap value was -0.031, the reliability dimension gap value was -0.062, the responsiveness dimension gap value was -0.062, the dimension gap value assurance of -0.023, and the value of the gap dimension of empathy (attention) is 0.024.*

***Keywords: Health BPJS, Service Quality, Patient Satisfaction, Health Service Quality***

**PENDAHULUAN**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang dimulai pada tanggal 01 Januari 2014. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi atas dua yaitu, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, BPJS bertanggung jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja. Program jaminan kesehatan dijalankan secara rasional dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistemnya berupa sistem gotong royong dimana peserta mampu dan sehat akan membantu peserta yang miskin dan sakit (Kemenkes, 2014). Puskesmas dalam sistem BPJS memiliki peran yang penting terhadap peserta BPJS Kesehatan. Puskesmas merupakan Fasilitas kesehatan Tingkat pertama (FKTP) yang akan menjadi gerbang utama peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya2. Berdasarkan data BPJS Kesehatan Kota Surakarta tahun 2022 jumlah peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan kesehatan berada di Puskesmas Sangkrah sebesar 37.744. Puskesmas Sangkrah merupakan salah satu Puskesmas di Kota Surakarta yang memiliki jumlah peserta BPJS Kesehatan tertinggi.

Pengukuran kualitas jasa menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* yang dikemukakan oleh Fandi Tjiptono untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta *gap*/kesenjangan pada lima dimensi, yaitu: 1) *Tangiability* (Bukti Fisik) yang artinya pelayanan berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana yang diberikan, 2) *Reliability* (Kehandalan) yang artinya pelayanan berupa kemampuan jasa secara konsisten, akurat dan terpercaya, 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang artinya pelayanan berupa penyampaian informasi jasa jelas, cepat sesuai kebutuhan pelanggan, 4) *Assurance* (Jaminan) yang artinya pelayanan berupa pengetahuan, kemampuan, keamanan dan kepercayaan kepada pelanggan, 5) *Empathy* (Perhatian) yang artinya pelayanan berupa pemahaman, perhatian, kebutuhan, komunikasi yang baik kepada pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta menggunakan metode *Service Quality (Servqual).*

**METODOLOGI**

Jenis penelitian adalah kuantitatif deskriptif dengan rancangan *cross sectional* menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*. Penelitian dilakukan pada bulan Juni 2023 di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan yang mendapat pelayanan di Puskesmas Sangkrah sebesar 37.744 dengan jumlah sampel 100 responden dihitung menggunakan teknik *purposive random sampling* dengan kriteria Inklusi. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan 30 pertanyaan tertutup. Analisis data yang digunakan adalah metode *service quality (servqual)* dengan cara menghitung *gap*/kesenjangan antara persepsi dengan harapan di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Sangkrah Tahun 2023 | | |
| Umur | Frekuensi | Presentase |
| 17-25 Tahun | 24 | 24% |
| 26-45 Tahun | 37 | 37% |
| 46-65 Tahun | 28 | 28% |
| 65 Tahun Keatas | 11 | 11% |
| Total | 100 | 100% |
| Sumber: Data Primer Tahun 2023 | | |

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan tabel diatas terdapat 100 responden sebagian besar dalam rentang usia 26-45 tahun sebesar 37 responden dengan jumlah presentase 37%.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Sangkrah Tahun 2023 | | |
| Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase |
| Laki-Laki | 39 | 39% |
| Perempuan | 61 | 61% |
| Total | 100 | 100% |
| Sumber: Data Primer Tahun 2023 | | |

Berdasarkan tabel diatas terdapat 100 responden sebagian besar jenis kelamin perempuan sebesar 61 responden dengan jumlah presentase 61%.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Puskesmas Sangkrah Tahun 2023 | | |
| Pendidikan Terakhir | Frekuensi | Presentase |
| SD | 4 | 4% |
| SMP | 12 | 12% |
| SMA/SMK | 66 | 66% |
| Perguruan Tinggi | 18 | 18% |
| Total | 100 | 100% |
| Sumber: Data Primer Tahun 2023 | | |

Berdasarkan tabel diatas terdapat 100 responden pada pendidikan terakhir terbanyak pada SMA/SMK sebesar 66 responden dengan jumlah presentase 66%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Sangkrah Tahun 2023 | | |
| Pekerjaan | Frekuensi | Presentase |
| Pelajar / Mahasiswa | 13 | 13% |
| PNS | 1 | 1% |
| Pegawai Swasta / Wiraswasta | 36 | 36% |
| Buruh | 7 | 7% |
| Pedagang / Wirausaha | 5 | 5% |
| Tidak Bekerja | 38 | 38% |
| Total | 100 | 100% |
| Sumber: Data Primer Tahun 2023 | | |

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel diatas terdapat 100 responden pada pekerjaan terbanyak adalah tidak bekerja sebesar 38 responden dengan jumlah presentase 38%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Asuransi di Puskesmas Sangkrah Tahun 2023 | | |
| Jenis Asuransi | Frekuensi | Presentase |
| PBI | 76 | 76% |
| NPBI | 24 | 24% |
| Total | 100 | 100% |
| Sumber: Data Primer Tahun 2023 | | |

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Asuransi

Berdasarkan tabel diatas terdapat 100 responden pada jenis asuransi terbanyak adalah PBI sebesar 76 responden dengan jumlah presentase 76%.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan di Puskesmas Sangkrah Tahun 2023 | | |
| Kunjungan | Frekuensi | Presentase |
| Baru pertama kali | 8 | 8% |
| Jarang | 33 | 33% |
| Sering | 46 | 46% |
| Selalu | 13 | 13% |
| Total | 100 | 100% |
| Sumber: Data Primer Tahun 2023 | | |

Berdasarkan tabel diatas terdapat 100 responden pada kunjungan sering sebesar 46 responden dengan jumlah presentase sebesar 46%.

1. Analisis Metode *Service Quality (Servqual)*
2. *Tangiability* (Bukti Fisik)

*Tangiability* (Bukti Fisik) berkaitan dengan alur pelayanan pasien dan papan petunjuk ruangan, penampilan petugas kesehatan, ruang tunggu bersih dan nyaman, sarana dan prasarana serta kelengkapan peralatan dan fasilitas yang memadai. Hasil perhitungan pada dimensi *Tangiability* (Bukti Fisik) dapat

dilihat pada Tabel 4.7.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tabel 4.7Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Tangiability* (Bukti Fisik) di Puskesmas Sangkrah Tahun 2023 | | | |
| Atribut | Persepsi | Harapan | Gap |
| 1 | 3.79 | 3.85 | -0.06 |
| 2 | 3.8 | 3.93 | -0.13 |
| 3 | 3.86 | 3.83 | 0.03 |
| 4 | 3.91 | 3.93 | -0.02 |
| 5 | 3.89 | 3.86 | 0.03 |
| 6 | 3.93 | 3.97 | -0.04 |
| 7 | 3.58 | 3.61 | -0.03 |
| Rata – Rata | 3.82 | 3.86 | -0.031 |
| Sumber: Data Primer Tahun 2023 | | | |

Dari hasil pengolahan data, pada nilai rata-rata persepsi sebesar 3.82 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3.86 dengan nilai rata-rata *gap*/kesenjangan sebesar -0.031 yang artinya nilai persepsi lebih rendah dibandingkan nilai harapan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nadila bahwa penampilan para tenaga medis, sarana dan prasarana yang memadai, kebersihan, pelayanan yang diberikan kepada pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien.

1. *Reliability* (Kehandalan)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tabel 4.8Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) di Puskesmas Sangkrah Tahun 2023 | | | |
| Atribut | Persepsi | Harapan | Gap |
| 1 | 3.64 | 3.73 | -0.09 |
| 2 | 3.84 | 3.91 | -0.07 |
| 3 | 3.78 | 3.76 | 0.02 |
| 4 | 3.77 | 3.85 | -0.08 |
| 5 | 3.84 | 3.93 | -0.09 |
| Rata – Rata | 3.77 | 3.83 | -0.062 |
| Sumber: Data Primer Tahun 2023 | | | |

*Reliability* (Kehandalan) berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Hasil perhitungan pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Dari hasil pengolahan data, pada nilai rata-rata persepsi sebesar 3.77 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3.83 dengan nilai rata-rata *gap*/kesenjangan sebesar -0.062 yang artinya nilai persepsi lebih rendah dibandingkan nilai harapan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ratnasari yang menemukan bahwa hasil perhitungan nilai *gap/*kesenjangan sebesar -1,54 yang artinya pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

1. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* (Daya Tanggap) berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan informasi, tindakan medis yang dilakukan petugas kesehatan sesuai prosedur, waktu tunggu pasien untuk dilakukan pemeriksaan. Hasil perhitungan pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dapat dilihat pada Tabel 4.9.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tabel 4.9Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) di Puskesmas Sangkrah Tahun 2023 | | | |
| Atribut | Persepsi | Harapan | Gap |
| 1 | 3.57 | 3.69 | -0.12 |
| 2 | 3.78 | 3.82 | -0.04 |
| 3 | 3.76 | 3.83 | -0.07 |
| 4 | 3.8 | 3.78 | 0.02 |
| 5 | 3.54 | 3.71 | -0.17 |
| 6 | 3.94 | 3.96 | -0.02 |
| 7 | 3.78 | 3.82 | -0.04 |
| Rata – Rata | 3.74 | 3.81 | -0.062 |
| Sumber: Data Primer Tahun 2023 | | | |

Dari hasil pengolahan data, pada nilai rata-rata persepsi sebesar 3.74 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3.81 dengan nilai rata-rata *gap*/kesenjangan sebesar -0.062 yang artinya nilai persepsi lebih rendah dibandingkan nilai harapan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Golshan alasan dalam penilaian kualitas pelayanan tersebut terkait dengan kesadaran pasien yang buruk, ketidaksediaan staf medis, keterpencilan fasilitas medis, serta kegagalan pasien untuk memenuhi kepastian waktu.

1. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (Jaminan)berkaitan dengan rasa keyakinan dan kepercayaan pasien, menciptakan rasa aman bagi pasien, serta petugas kesehatan bersikap sopan ramah dan menguasai kemampuan, keterampilan serta pengetahuan untuk menangani pasien. Hasil perhitungan pada dimensi *Assurance* (Jaminan)dapat dilihat pada Tabel 4.10.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tabel 4.10Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan) di Puskesmas Sangkrah Tahun 2023 | | | |
| Atribut | Persepsi | Harapan | Gap |
| 1 | 3.84 | 3.9 | -0.06 |
| 2 | 3.84 | 3.93 | -0.09 |
| 3 | 3.66 | 3.63 | 0.03 |
| 4 | 3.89 | 3.95 | -0.06 |
| 5 | 3.97 | 3.96 | 0.01 |
| 6 | 3.96 | 3.93 | 0.03 |
| Rata – Rata | 3.86 | 3.88 | -0.023 |
| Sumber: Data Primer Tahun 2023 | | | |

Dari hasil pengolahan data, pada nilai rata-rata persepsi sebesar 3.86 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3.88 dengan nilai rata-rata *gap*/kesenjangan sebesar -0.023 yang artinya nilai persepsi lebih rendah dibandingkan nilai harapan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nadila jaminan yang paling diapresiasi oleh pasien dapat menumbuhkan rasa keyakinan dan kepercayaan pasien, menciptakan rasa aman bagi pasien, serta tenaga medis selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pasien.

1. *Empathy* (Perhatian)

*Empathy* (Perhatian) berkaitan dengan dengan rasa keyakinan dan kepercayaan pasien, menciptakan rasa aman bagi pasien serta petugas kesehatan bersikap sopan ramah dan menguasai kemampuan, keterampilan serta pengetahuan untuk menangani pasien. Hasil perhitungan pada dimensi *Empathy* (Perhatian) dapat dilihat pada Tabel 4.11.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tabel 4.11Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Perhatian)) di Puskesmas Sangkrah Tahun 2023 | | | |
| Atribut | Persepsi | Harapan | Gap |
| 1 | 3.8 | 3.91 | -0.11 |
| 2 | 3.94 | 3.94 | 0 |
| 3 | 3.87 | 3.81 | 0.06 |
| 4 | 3.89 | 3.82 | 0.07 |
| 5 | 3.9 | 3.8 | 0.1 |
| Rata – Rata | 3.88 | 3.85 | 0.024 |
| Sumber: Data Primer Tahun 2023 | | | |

Dari hasil pengolahan data, pada nilai rata-rata persepsi sebesar 3.88 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3.85 dengan nilai rata-rata *gap*/kesenjangan sebesar 0.024 yang artinya nilai persepsi lebih tinggi dibandingkan nilai harapan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Felix mengenai memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, melayani dengan peduli dan mengerti kebutuhan serta keinginan pelanggan dapat meningkatkan kualitas layanan.

1. Nilai *Gap* Keseluruhan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tabel 4.12 Nilai *Gap* Keseluruhan Dimensi | | | |
| Dimensi | Persepsi | Harapan | Gap |
| *Tangiability* (Bukti Fisik) | 3.79 | 3.85 | -0.06 |
| 3.8 | 3.93 | -0.13 |
| 3.86 | 3.83 | 0.03 |
| 3.91 | 3.93 | -0.02 |
| 3.89 | 3.86 | 0.03 |
| 3.93 | 3.97 | -0.04 |
| 3.58 | 3.61 | -0.03 |
| *Reliability* (Kehandalan) | 3.64 | 3.73 | -0.09 |
| 3.84 | 3.91 | -0.07 |
| 378 | 3.76 | 0.02 |
| 3.77 | 3.85 | -0.08 |
| 3.84 | 3.93 | -0.09 |
| *Responsiveness* (Daya Tanggap) | 3.57 | 3.69 | -0.12 |
| 3.78 | 3.82 | -0.04 |
| 3.76 | 3.83 | -0.07 |
| 3.8 | 3.78 | 0.02 |
| 3.54 | 3.71 | -0.17 |
| 3.94 | 3.96 | -0.02 |
| 3.78 | 3.82 | -0.04 |
| *Assurance* (Jaminan) | 3.84 | 3.9 | -0.06 |
| 3.84 | 3.93 | -0.09 |
| 3.66 | 3.63 | 0.03 |
| 3.89 | 3.95 | -0.06 |
| 3.97 | 3.96 | 0.01 |
| 3.96 | 3.93 | 0.03 |
| *Empathy* (Perhatian) | 3.8 | 3.91 | -0.11 |
| 3.94 | 3.94 | 0 |
| 3.87 | 3.81 | 0.06 |
| 3.89 | 3.82 | 0.07 |
| 3.9 | 3.8 | 0.1 |
| TOTAL | 3.81 | 3.84 | -0.033 |
| Sumber: Data Primer Tahun 2023 | | | |

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* yang ditinjau dari dimensi *Tangiability* (Bukti Fisik), dimensi *Reliability* (Kehandalan), dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), dimensi *Assurance* (Jaminan) dan dimensi *Empathy* (Perhatian) pengolahan data dengan nilai *gap*/kesenjangan keseluruhan atribut pernyataan dihitung dengan cara menghitung selisih antara nilai rata-rata persepsi dan nilai rata-rata harapan, maka diperoleh nilai rata-rata *gap*/kesenjangan keseluruhan dimensi yaitu sebesar **-**0.033yang artinya pasien tidak puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta. Hasil penelitian didukung oleh penelitian yang dilakukan Diah dengan total *gap* secara keseluruhan senilai -0.02 yang berarti bahwa masih terdapat harapan dari pelanggan yang masih belum sesuai dengan kinerja yang diberikan.

**KESIMPULAN**

1. Pada dimensi *Tangiability* (Bukti Fisik) pasien BPJS Kesehatan tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta dengan nilai *gap* rata-rata sebesar -0.031.
2. Pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) pasien BPJS Kesehatan tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta dengan nilai *gap* rata-rata sebesar -0.062.
3. Pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) pasien BPJS Kesehatan tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta dengan nilai *gap* rata-rata sebesar -0.062.
4. Pada dimensi *Assurance* (Jaminan) pasien BPJS Kesehatan tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta dengan nilai *gap* rata-rata sebesar -0.023.
5. Pada dimensi *Empathy* (Perhatian) pasien BPJS Kesehatan sangat puas dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta dengan nilai *gap* rata-rata sebesar 0.024.

**SARAN**

## Bagi Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada pasien setiap dimensinya, terutama pada dimensi yang memiliki nilai *gap*/kesenjangan negative terbesar pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap).

1. Dari responden/pasien untuk Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta yaitu petugas kesehatan bersikap cekatan kepada pasien dan untuk pelayanan lebih ditingkatkan dengan efisiensi waktu.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam pembuatan penelitian ini, peneliti banyak menghadapi kesulitan dan hambatan, namun atas dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, maka peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan keluarga
2. Seluruh jajaran dosen Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta
3. Seluruh jajaran Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta dalam proses penyelesaian tugas akhir.
4. Seluruh responden yang memberikan waktu dan informasi dalam penyelesaian tugas akhir.
5. Seluruh teman-teman yang membantu dalam penyelesaian tugas akhir.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Pemerintah RI. Undang-undang RI Nomor 40 Tahun 2004. Published online 2004.
2. KEMENKES. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019. Published online 2019.
3. Awalinda T, Ake J, Consolatrix da Silva M. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado. *J Ilm Perawat Manad*. 2019;7(1):01-12.
4. <https://pkm-sangkrah@surakarta.go.id>
5. Ayu N. Pelayanan Badan Penyelanggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu. *Adm Negara*. 2016;4(1):2577-2591.
6. BPJS Kesehatan Kota Surakarta. BPJS Kesehatan. Published online 2022.
7. Undang-undang RI. Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Published online 2011.
8. DPR RI. UU RI Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Published online 2004.
9. Dewi R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *J Manaj Dayasaing*. 2017;18(2):146-156. doi:10.23917/dayasaing.v18i2.4511.
10. Menkes RI. Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas. Published online 2014.
11. Tjiptono F, Chandra G. *Service, Quality Dan Customer Satisfaction*. Andi; 2021.
12. Deharja A, Putri F, Ikawangi LON. ISSN : 2354-5852 Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode ISSN : 2354-5852. 2017;5(2):106-115.
13. Effendi K, Junita S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excell Midwifery J*. 2019;3(2):82-90.https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/download/127/110.
14. Sirait DP. Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( The Effect Of Relationship Management And Service Quality On Customer Satisfaction). *J Dig Mark*. 2018;3(1):79-85.
15. Puspitasari KV, Lestari N, Pramuningtyas R, Burhanudin I. The Satisfaction of BPJS Patients on Primary Health Care to Facilities In Sukoharjo. *Publ Ilm UMS*. 2021;1(1):533-553. http://hdl.handle.net/11617/1279.