JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)
Journal homepage: https://jurnal.stkippgritulungagung.ac.id/index.php/jipi
ISSN: 2540-8984
Vol. 10, No. 4, December 2025, Pp. 3613-3628

SISTEM KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS MENGGUNAKAN METODE (*SERVICE QUALITY*)

Adelia Cahya Pratiwi *[1)], Fauriatun Helmiah[2)], Chitra Latiffani[3)]
1. Sistem Informasi, Universitas Royal, Indonesia
2. Sistem Informasi, Universitas Royal, Indonesia
3. Sistem Informasi, Universitas Royal, Indonesia

Article Info
Kata Kunci: mengukur kepuasan pelayanan pasien BPJS, metode SERVQUAL; sistem pendukung keputusan

Keywords: measuring BPJS patient service satisfaction, SERVQUAL method; decision support system

Article history:
Received 14 August 2024
Revised 26 August October 2024
Accepted 6 September 2024
Available online 1 December 2025

DOI :
https://doi.org/10.29100/jipi.v10i4.6433

* Corresponding author.
Corresponding Author
E-mail address:
adelliacahyapratiwi@gmail.com

ABSTRAK
Sidodadi Wellbeing Center adalah satu-satunya di Sidodadi. Informasi kunjungan anggota BPJS Kesejahteraan ke Pusat Kesejahteraan Kelompok Masyarakat Sidodadi tahun 2023 pada bulan Januari – Desember terdapat 3.048 anggota BPJS. Jika layanan fokus kesejahteraan lokal diberikan kepada daerah, maka akan semakin banyak anggota BPJS yang menggunakan layanan kesehatan dan memberikan informasi kepada daerah tentang manfaat BPJS Kesejahteraan yang melayani Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi, Toko Obat, Ahli Gizi. , Perawatan Jangka Pendek dan Perawatan Bersalin. Puskesmas harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien, tenaga medis dan tenaga lainnya, serta dapat membantu bila ada masalah pada pasien, tenaga medis mengambil tindakan yang tepat dan cepat, sehingga perlu dilakukan evaluasi sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan klinis. Permasalahan kedepannya antara lain lamanya waktu pelayanan yang diterima pasien di loket penerimaan pasien melebihi perkiraan waktu dalam SOP klinik yaitu 10 menit; petugas klinik harus berperilaku sesuai dengan 5S (Senyum, Gree Peneliti ingin mengetahui seberapa puas pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Sidodadi berdasarkan faktor tersebut dan faktor lainnya.

ABSTRACT
The Sidodadi People group Wellbeing Center is the only one in the Gambir Baru range. There are 3,048 BPJS participants who made visits to the Sidodadi Community Health Center in 2023, from January to December. In the event that local area wellbeing focus administrations are given to the local area, increasingly more BPJS members will use wellbeing administrations and offer data with the local area about the advantages of BPJS Wellbeing serving General Polyclinics, Dental Polyclinics, Drug store Establishments, Nutritionists, Short term and Maternity Care. The health center must provide services in accordance with the wishes and understand the needs of patients, medical personnel and other staff, and can help if there are problems with patients, medical personnel take appropriate action and quickly, so it is necessary to carry out an evaluation in an effort to improve the quality of clinical services. Problems in the future include the length of service time that patients receive at the patient reception counter exceeding the estimated time in the clinic SOP, which is 10 minutes; clinic staff must behave in accordance with the 5S (Smile, Researchers intend to investigate BPJS patient satisfaction with Sidodadi Community Health Center services based on these factors.

I. PENDAHULUAN

Penilaian terhadap baik atau buruknya mutu pelayanan kesehatan pasien dikenal dengan istilah kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika tampilan layanan kesehatan yang diperolehnya setara atau melampaui harapannya. Derajat pemenuhan pasien merupakan hal yang penting dan erat kaitannya dengan derajat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat dijadikan sebagai penanda sifat dari pelayanan kesejahteraan [1].

Fasilitas kesehatan pemerintah BPJS Kesehatan bekerja sama dengan puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada peserta BPJS. Puskesmas biasanya menyediakan layanan kesehatan primer seperti pemeriksaan umum, imunisasi, konsultasi dokter, dan pengobatan ringan, namun terkadang muncul permasalahan yaitu pasien BPJS tidak mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pihak instansi kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan ialah satu bentuk penilaian pasien atas pelayanan yang didapatkan. Beberapa studi menggunakan Indikator kepuasan guna menilai kualitas pelayanan [2].

Salah satu aspek pelayanan kesehatan dan faktor krusial dalam menjamin kepuasan pasien adalah pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi. Menyadari bahwa layanan kesehatan merupakan kebutuhan bagi setiap daerah, pemerintah berupaya untuk meningkatkan cakupan kesehatan bagi setiap masyarakat Indonesia. Pusat Kesejahteraan Sidodadi adalah satu-satunya di wilayah Sidodadi. Peserta BPJS yang melakukan kunjungan ke Puskesmas Sidodadi pada tahun 2023 sebanyak 3.048 orang, pada bulan Januari hingga Desember. Semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan mengedukasi masyarakat tentang keunggulan BPJS Kesehatan melayani Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi, Instalasi Farmasi, Ahli Gizi, Rawat Jalan, dan Pelayanan Bersalin jika pelayanan Puskesmas tersedia bagi masyarakat.

Pemberian yang sering terjadi misalnya lamanya waktu pemberian di loket pengumpulan pasien yang diterima pasien lebih lama dari waktu yang dinilai dalam SOP Puskesmas yaitu 10 menit, maka petugas Puskesmas harus bertindak 5S (Senyum, Selamat Datang, Kabar Baik, Hormat dan Sopan) saat melayani pasien, cara paling umum dalam meminum resep menghabiskan sebagian besar hari setelah pasien menyelesaikan penilaian kesejahteraan, tempat kesejahteraan harus menawarkan jenis bantuan sesuai keinginan dan memahami kebutuhan pasien, dosen klinik dan staf lainnya, serta dapat membantu jika ada permasalahan pada pasien, dosen klinik mengambil tindakan yang tepat dan cepat, sehingga penting untuk melakukan asesmen sebagai upaya untuk memperbaiki sifat administrasi Puskesmas [3]. Melihat beberapa hal tersebut, peneliti perlu mencermati pemenuhan pasien BPJS pada pengelola Puskesmas Sidodadi. Melihat permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan kajian mendalam terkait survei sifat administrasi di Balai Kesejahteraan Kelompok Masyarakat Sidodadi untuk mengetahui sifat administrasi yang diberikan untuk mempersiapkan secara khusus dan memberikan penilaian kepada Pusat Kesejahteraan Kelompok Masyarakat Sidodadi untuk mengembangkan lebih lanjut administrasi. Metode Servqual (Kualitas Pelayanan) yang berpotensi membantu masyarakat umum dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan baik oleh instansi pemerintah maupun swasta [4], sedang dipertimbangkan untuk digunakan dalam pengembangan sistem pendukung keputusan oleh para peneliti [5]. Strategi ini diperkirakan dengan melihat sifat administrasi dari kualitas masing-masing aspek, sehingga akan diperoleh nilai hole yang merupakan pembedaan antara kesan pembeli terhadap bantuan yang didapat dan asumsi pelanggan terhadap bantuan yang akan diperolehnya. Namun istilah “kualitas pelayanan” (servqual) umumnya tidak mempunyai definisi yang konsisten [6].

Eksplorasi ini akan fokus pada pemeriksaan faktor kepuasan pasien dan menentukan kebutuhan faktor loyalitas konsumen dengan menggunakan pemeriksaan Servqual. Teknik Servqual (Administration Quality) merupakan strategi yang digunakan untuk mengukur kualitas administrasi dari karakteristik masing-masing aspek, sehingga akan diperoleh nilai Hole (lubang) yang merupakan pembedaan antara pandangan pembeli terhadap layanan yang diperolehnya dan asumsi yang akan diterimanya. mendapatkan. Teknik ini diperkirakan dengan cara memperkirakan sifat pelayanan dari ciri-ciri masing-masing aspek, sehingga akan diperoleh nilai hole yang merupakan perbedaan antara pandangan pembeli terhadap bantuan yang didapat dan asumsi pembeli terhadap bantuan yang akan diperolehnya. Bagaimanapun, secara keseluruhan tidak ada definisi yang seragam mengenai gagasan kualitas administrasi (servqual) [6]. Banyak pemeriksaan telah dilakukan pada strategi Kualitas Bantuan untuk menunjukkan bahwa penerapan TOOS mempunyai dampak positif sehingga spekulasi yang diajukan dapat diakui [7]. Kerangka kerja yang direncanakan sesuai dengan bentuk dan bekerja dengan cara paling umum dalam membedah tingkat pemenuhan siswa [8]. Penyelenggara Kesejahteraan di Pusat Kesejahteraan Kelompok Masyarakat Belawan memanfaatkan teknik Kualitas Bantuan (Serqual) untuk memudahkan klien dalam menyelidiki permasalahan yang ada [9]. Ukuran kualitas pelayanan yang dihitung dengan menggunakan perhitungan nilai gap (GAP 5) dihasilkan ketika digunakan suatu sistem untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dengan menggunakan metode servqual [10]. Hasilnya adalah Servqual dan AHP adalah strategi yang bagus untuk digunakan dalam menentukan pemenuhan wilayah lokal, mengembangkan lebih lanjut kualitas administrasi dan menetapkan batasan untuk lebih lanjut mengembangkan kualitas bantuan [11]. Sebagai alat untuk mengumpulkan informasi dan kemudian menanganinya untuk mengkaji informasi tersebut menjadi data yang tepat untuk digunakan dalam pengambilan keputusan [12]. Pengolahan dengan metode Service quality menunjukkan adanya nilai negatif kesenjangan kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan sehingga diperlukan peningkatan kinerja seluruh atribut layanan yang ada. Sementara itu, dengan teknik AHP kebetulan kualitas kecepatan mekanis dalam pengelolaan kendaraan menjadi tujuan utama karena mempunyai bobot paling besar yaitu 0,107 [13].

JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)
Journal homepage: https://jurnal.stkippgritulungagung.ac.id/index.php/jipi
ISSN: 2540-8984
Vol. 10, No. 4, December 2025, Pp. 3613-3628

Berdasarkan masalah itu, tujuan atas penelitian yang dilaksanakan agar penilaian kualitas pelayanan dapat dilakukan secara efektif dengan cara membangun sebuah sistem pendukung keputusan penilaian kualitas pelayanan. Metode yang tepat untuk mengatasinya menggunakan metode *Service Quality.* Tujuan penelitian ini untuk mengatasi masalah dalam melakukan penilaian kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Sidodadi. jadi bisa didapatkan unsur yang dipertahankan juga diperbaiki atas Puskesmas Sidodadi juga bisa lebih menaikkan kualitas pelayanannya.

II. METODE PENELITIAN

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas administrasi dapat diartikan sebagai upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pembeli serta ketepatan penyampaian sehubungan dengan asumsi pelanggan [14]. Sebagai penyedia jasa, Anda juga harus mempertimbangkan keinginan setiap pelanggan saat memberikan layanan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pelanggan memainkan peran penting dalam mengevaluasi kriteria layanan, baik dari segi kualitas layanan yang diberikan dan kapasitas perusahaan untuk menyediakannya [15]. Kualitas administrasi adalah komponen yang mencakup upaya untuk mengatasi masalah, kualitas mencakup item, administrasi, individu dan iklim, kualitas adalah suatu kondisi yang terus berkembang. Kualitas administrasi seharusnya bagus dengan asumsi koperasi spesialis menawarkan jenis bantuan yang memenuhi asumsi pembeli. Demikian pula, jika pelanggan menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapannya, layanan tersebut dianggap berkualitas buruk. Kualitas bantuan yang besar akan bekerja pada sifat organisasi menurut pelanggan. Pelanggan akan semakin puas terhadap produk yang digunakannya apabila kualitasnya sesuai dengan keinginan dan harapannya.

B.Pelayanan Publik

Latihan atau rangkaian latihan untuk memenuhi kebutuhan administrasi sesuai pedoman hukum bagi setiap penduduk dan penghuni sehubungan dengan produk, administrasi, serta administrasi resmi yang ditawarkan oleh penyedia dukungan terbuka di setiap yayasan [16]. Mutu dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan sumber mutu yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur harus diukur dengan menggunakan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan harus dijadikan tolak ukur yang menjadi pedoman bagi penyedia layanan dan acuan dalam menilai kualitas layanan.

C.Pasien

Pasien adalah individu yang cacat fisik atau mentalnya tunduk pada manajemen dan perawatan, mendapatkan dan mengikuti pengobatan yang didukung oleh staf kesejahteraan. Pasien adalah orang-orang yang dirawat di klinik kesehatan. Orang yang paling penting di rumah sakit adalah pasien [18].

D. Badan Penyelenggar Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Pengawas Pensiun yang didukung Pemerintah, yang selanjutnya disebut BPJS, adalah badan sah yang dibentuk untuk mengendalikan program bantuan pensiun federal. Program jaminan sosial diawasi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), suatu badan hukum yang didirikan berdasarkan undang-undang [19]. BPJS sesuai Peraturan Nomor 40 Tahun 2004 tentang Kerangka Kerja Pensiun Didukung Pemerintah adalah perubahan badan pengawas pembantu pensiun federal yang saat ini sedang berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan pengelola baru sesuai dengan unsur-unsur peningkatan pensiun yang dikelola pemerintah. Sesuai UU BPJS, BPJS Kesehatan merupakan badan hukum masyarakat. Ketiga standar di bawah ini digunakan untuk memastikan bahwa BPJS merupakan substansi publik yang sah, yaitu:

a. Tata cara meletakkan atau membuat suatu bahan yang sah tergantung pada perkembangan hukum yang terbuka, atau setidak-tidaknya diatur oleh para ahli (Negara) dengan peraturan;
b. Tempat kerja, khususnya dalam melaksanakan kewajibannya, unsur sah sebagian besar bekerja sama dengan masyarakat pada umumnya dan bertindak serupa dengan masyarakat pada umumnya;
c. Dalam hal kekuasaan, unsur sah ini ditetapkan oleh para ahli negara dan diberi kedudukan untuk sekedar memutuskan, menyatakan atau pedoman yang bersifat membatasi secara bebas.

JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)
Journal homepage: https://jurnal.stkippgritulungagung.ac.id/index.php/jipi
ISSN: 2540-8984
Vol. 10, No. 4, December 2025, Pp. 3613-3628

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Kesehatan merupakan badan hukum publik yang membawahi program jaminan kesehatan dan bertanggung jawab kepada Presiden. Sesuai dengan UU BPJS, Pemerintah melaksanakan BPJS Kesehatan pada tanggal 1 Januari 2014. Pada saat BPJS Kesejahteraan mulai bekerja, terjadi beberapa peristiwa sebagai berikut:

1. PT Askes (Persero) dinyatakan bubar tanpa likuidasi dan seluruh sumber daya dan tanggung jawab serta kebebasan dan komitmen yang sah dari PT Askes (Persero) menjadi sumber daya dan komitmen yang sah dari BPJS Kesejahteraan;
2. Seluruh perwakilan PT Askes (Persero) merupakan pekerja BPJS Kesejahteraan;
3. Pemimpin Badan Usaha Milik Negara dalam Rapat Reguler Investor mendukung laporan akhir posisi keuangan PT Askes (Persero) setelah dilakukan review oleh perusahaan pembukuan publik;
4. Kementerian membenarkan laporan posisi keuangan pembukaan BPJS Kesejahteraan dan laporan posisi keuangan pembukaan cadangan jaminan kesehatan.

E. Sistem Pendukung Keputusan

Arti dari Choice Emotionally support network adalah jaringan pilihan yang mendukung secara emosional sebagai data berbasis PC yang menghasilkan pilihan pilihan yang berbeda untuk membantu dewan dalam mengelola berbagai isu yang terorganisir dan tidak terstruktur dengan memanfaatkan informasi dan model [20]. Arti dari jaringan pilihan yang mendukung emosi mencirikan bahwa jaringan pilihan yang mendukung emosi dapat menghadapi keadaan yang semi terstruktur dan tidak terstruktur), suatu permasalahan dapat digambarkan sebagai suatu permasalahan yang terorganisir dan tidak terstruktur hanya dengan memusatkan perhatian pada ketuanya atau sesuatu yang eksplisit. Mengingat penilaian para ahli di atas, dapat diasumsikan bahwa pilihan jaringan yang mendukung secara emosional adalah suatu kerangka kerja yang dapat memberikan informasi kepada para eksekutif kemampuan dalam kaitannya dengan model tertentu, sehingga klien kerangka tersebut dapat memilih pilihan terbaik lainnya. pilihan.

F. Metode Service Quality *(Servqual)*

Lima (lima) dimensi kualitas pelayanan membentuk Metode Kualitas Pelayanan (servqual), suatu pendekatan peningkatan kualitas pelayanan. Servqual dianggap memenuhi kebutuhan legitimasi yang terukur karena tingginya tujuan yang berulang. Keunggulan metode servqual adalah mempermudah dalam mengekstraksi persepsi atau sudut pandang dari hasil pengumpulan data kuesioner. serta unggul dalam menentukan variabel mana yang harus diprioritaskan untuk peningkatan pelayanan. Dalam hal ini, untuk mengukur tingkat kepuasan, teknik servqual digunakan karena di antara model estimasi kualitas bantuan lainnya, servqual adalah strategi yang paling umum digunakan [22]. Kualitas Administrasi adalah keputusan skala yang singkat namun memiliki tingkat kepercayaan dan kebenaran yang benar-benar tinggi yang dapat digunakan oleh para eksekutif organisasi untuk lebih mudah memahami bagaimana klien melihat dan asumsi mereka terhadap administrasi yang diberikan [23]. Servqual memiliki lima dimensi, khususnya [24]:

1. Bukti nyata (Efek). Kapasitas suatu bisnis untuk mengkomunikasikan keberadaannya kepada pihak ketiga melalui daya tarik fasilitas, peralatan, dan perlengkapannya, serta penampilan stafnya.
2. Kualitas yang tak tergoyahkan (Ketergantungan). Kapasitas organisasi untuk menawarkan jenis bantuan yang terjamin secara tepat dan dapat diandalkan. Eksekusi harus sesuai dengan asumsi klien, dan itu menyiratkan ketergantungan, dukungan serupa untuk semua klien tanpa kesalahan, sikap bijaksana dan presisi tinggi.
3. Kemampuan beradaptasi (Adaptability). Kesiapan membantu dan memberikan bantuan yang cepat dan tepat kepada klien dengan menyampaikan data yang jelas. Pastikan (Konfirmasi). Informasi, keramahan dan kapasitas pekerja organisasi untuk mendorong kepercayaan klien terhadap organisasi. terdiri dari kompetensi, sopan santun, komunikasi, keamanan, dan kompetensi
4. Simpati (Welas Asih). memberikan perhatian yang tulus dan satu-satu kepada setiap pelanggan dengan mencoba memahami kebutuhan mereka. Dimana sebuah organisasi seharusnya memiliki kebutuhan klien yang jelas, serta memilih waktu untuk tugas yang sesuai dengan klien.

Berikut yakni tahapan perhitungan memakai metode *servqual* yakni [25]:

1. Menghitung hasil harapan ataupun ekspetasi pemakai tentang pelayanan jasa memakai perhitungan sebagai dibawah:

$$\boldsymbol{\Sigma yi = \left((\Sigma STTx1) + (\Sigma TTx2) + (\Sigma CTx3) + (\Sigma Tx4) + (\Sigma STx5)\right) \ldots\ldots\ldots (1)}$$

JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)
Journal homepage: https://jurnal.stkippgritulungagung.ac.id/index.php/jipi
ISSN: 2540-8984
Vol. 10, No. 4, December 2025, Pp. 3613-3628

Dimana:
Σyi : Total bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i
ΣSTT : **Total** orang yang menentukan jawaban sangat tidak setuju
ΣTT : Total orang yang menentukan jawaban tidak setuju
ΣCT : Total orang yang menentukan jawaban netral
ΣT : Total orang yang menentukan jawaban setuju
ΣST : Total orang yang menentukan jawaban sangat setuju
1,2,3,4: Skor atas skala *linkert*

2. Menghitung hasil rata-rata jawaban responden atas pernyataan harapan dan memakai persamaan berikut ini:

$$Yi = \frac{\boldsymbol{\Sigma yi}}{n} \dots\dots\dots\dots\dots (2)$$

Dimana:
Yi : Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan ke-i
Σyi : Total bobot jawaban pertanyaan harapan atribut ke –i
n : **Total** responden

3. Dengan menggunakan persamaan yang sama seperti poin 1, tentukan nilai hasil yang diantisipasi atau harapan dengan menghitung hasil aktual atau persepsi pelanggan terhadap layanan.
4. Dengan menggunakan persamaan yang sama seperti pada poin 2, tentukan rata-rata hasil yang diharapkan dengan menghitung tanggapan responden terhadap pernyataan kenyataan.
5. Dengan menggunakan persamaan berikut, tentukan kesenjangan kualitas layanan atau hasil kualitas suatu atribut layanan:

$$SQi = Xi - Yi \dots\dots\dots\dots (3)$$

Dimana :
SQi : Nilai gap atribut ke-i
Xi : Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i
Yi : Nilai rata-rata harapan ke-i

Semakin besar lubang (lubang bernilai negatif) yang muncul karena perhitungan lubang servqual, maka kualitas bantuannya semakin buruk. Oleh karena itu, kebutuhan untuk memperbaiki sifat administrasi bergantung pada lubang ini. Di sisi lain, semakin rendah harga hole (Hole bernilai nol atau positif), semakin baik kualitas bantuannya.

G. *MetodeWeighted Aggregated Sum Product Assessment (WASPAS)*

Teknik WASPAS adalah mencari pilihan area kebutuhan yang paling tepat dengan menggunakan pembobotan. Normalisasi linier elemen hasil pada awalnya diperlukan untuk metode WASPAS, yang merupakan kombinasi unik dari dua sumur yang dikenal sebagai pendekatan MCDM, WMM, dan model produk berat (WPM) [26]. Dua kriteria optimal menjadi dasar pencarian metode WASPAS untuk kriteria kombinasi ideal. Standar ideal utama, ukuran pencapaian normal tertimbang, setara dengan teknik WSM. Dalam MCDM, ini adalah metode yang umum dan diterima untuk membandingkan berbagai alternatif terhadap berbagai kriteria keputusan. Untuk melegitimasi kesesuaian pemanfaatan dan keakuratan pendekatan MCDM yang praktis baru, khususnya teknik evaluasi agregat total tertimbang (WASPAS). Langkah-langkah perhitungan metode WASPAS adalah sebagai berikut:

1. Buat sebuah Matrix Keputusan

$$x = \begin{bmatrix} x_{11}x_{12} & . & x_{1n} \\ x_{21}x_{21} & . & x_{2n} \\ x_{m1}x_{m1} & . & x_{mn} \end{bmatrix} \dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots (1)$$

2. Melaksanakan normalisasi atas matrix
   1) Kriteria Benefit

$$\frac{}{x_{ij}} = \frac{x_{ij}}{max_i x_{ij}} \dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots (2)$$

JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)
Journal homepage: https://jurnal.stkippgritulungagung.ac.id/index.php/jipi
ISSN: 2540-8984
Vol. 10, No. 4, December 2025, Pp. 3613-3628

2) Kriteria Cost

$$\frac{}{x_{ij}} = \frac{max_{ij} x_{ij}}{x_{ij}} \dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots (3)$$

3. Menghitung nilai Qi

$$Qi = 0.5 \sum_{j=1}^{n} x_{ij} w + 0.5 \coprod_{j=1}^{n} \dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots\dots 4)$$

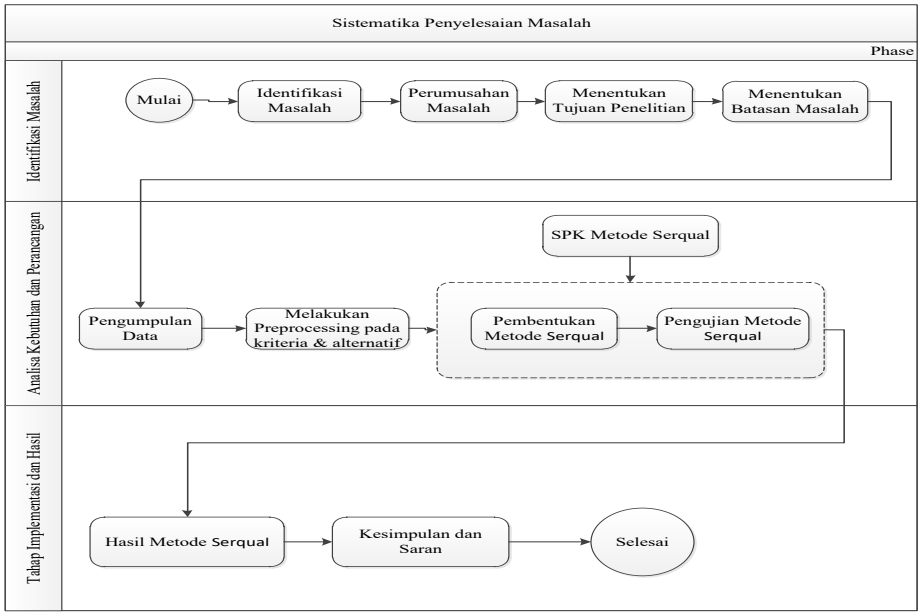
Dimana:

Qi = Nilai dari Q ke i
x_{ij}w = Perkalian nila x_{ij} dan bobot (*w)*
0.5 = Ketetapan

Alternatif yang terbaik ialah alternatif yang memililki nilai Qi tertinggi.

H. *Sistematika Penyelesaian Masalah*

Atas sistematika penyelesaian masalah dapat dikerjakan dengan 3 langkah ialah identifikasi masalah, analisa keperluan juga perancangan, serta tahap pelaksanaan juga hasil. Selengkapnya dapat diterangkan dengan alur sistematika penyelesaian masalah atas gambar 1.



Gambar 1. Sistematika penyelesaian masalah

I. *Pengumpulan Data*

Atas penelitian ini, peneliti mengerjakan perhitungan dengan data pegawai sebanyak 62 pegawai yang memberikan pelayanan publik pada pasien BPJS ini adalah, dapat dilihat sebagai contoh di tabel 1.

TABEL I
DATA PEGAWAI PUSKESMAS SIDODADI

No	Nama Pegawai	Alamat
1	dr. Ahmad Afandi Siregar., M.Km	Jl. SM Raja Kec. Kisaran Timur
2	Faridawati, S.Kep	Jl. Batu Permata Lk. VII sidodadi
3	dr. Lobianna Nadeak, M.Biomed	Jl. Malik Ibrahim Kel. Sendang Sari
4	drg. Annisa Rakhmadhani	Jl. Mujair Lk. II Kel. Sidomukti
5	Nabila Hanoum, S.Km	Jl. Batu Mutiara No.i Sidodadi
6	Junita Indira Br. S B,S.Tr.Keb	Jl. Sutan Syahril No. I Kel. Karang Anyer
7	Irmawati Pandiangan, S.Tr.Keb	Bunut Barat LK. I
8	Lumonggaria Harahap, S.Tr.Keb	Jl. Besar No. 58 Lk. I Sei Renggas
9	dr. Edi Iskandar	Jl. Sei Gambus Gg. Teratai Kel. Sendang Sari
10	Ulin Nikmah, S.Gz	Jl. Ikan Nila No. 15 Lk. II Kel. Sidomukti
Dts	Dst	Dst
62	Lia Maya Sari,A.Md.Keb	Jl. Sutan Iskandar LK.VII Mutiara

JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)
Journal homepage: https://jurnal.stkippgritulungagung.ac.id/index.php/jipi
ISSN: 2540-8984
Vol. 10, No. 4, December 2025, Pp. 3613-3628

J. *Identifikasi Data*

Pada tahap ini ilmuwan memperolehnya dan membedah informasi yang diperolehnya mengenai jenis informasi, konfigurasi informasi, dan struktur informasi. Selain itu, ini melibatkan pemilihan data berdasarkan kriteria yang relevan atau diperlukan untuk diproses lebih lanjut. Dimungkinkan untuk menghilangkan dari data kriteria apa pun yang tidak relevan atau tidak secara signifikan mempengaruhi tujuan klasifikasi pada saat ini. Empati, bukti nyata, daya tanggap, keandalan, dan jaminan menjadi kriteria yang akan digunakan dalam pengolahan data selanjutnya. Faktor-faktor yang dapat memuaskan pelayanan pasien BPJS mempengaruhi pemilihan kriteria tersebut. Peneliti kemudian memilih subkriteria yang akan digunakan dalam penelitian setelah selesai proses pemilihan data. Sub model harus terlihat pada tabel 2.

TABEL II
NAMA KRITERIA DAN SUB KRITERIA

No	Nama Kriteria	Pernyataan
1	*Empathy*	Perawat memberi pelayanan selaras atas keinginan juga mengerti keperluan pasien. Dokter mendengarkan keluhan mengenai penyakit yang anda derita dan memberi solusi saat konsultasi. Dokter memberi waktu pelayanan yang cukup atas pasien. Dokter mendengarkan keluhan mengenai penyakit yang anda derita dan memberi solusi saat konsultasi.
2	*Tangibles*	Bangunan Puskesmas nampak indah juga bersih Puskemas mempunyai ruang tunggu yang nyaman, serta bersih Puskemas mempunyai tempat mencuci tangan dan sabun disetiap ruangan. Puskemas memiliki papan petunjuk yang jelas
3	*Responsiveness*	Tenaga Medis berkenan merespon keluhan pasien. Perawat cepat melayani pasien.yang sudah darurat. Tenaga Medis menerima juga melayani secara baik.
4	*Reliability*	Tenaga Medis juga petugas lain, membantu apabila terdapat masalah pasien Perawat memberitahu jenis penyakit dengan detail, memberitahu cara perawatan juga minum obat. Tenaga Medis memberi informasi atas pasien sebelum pelayanan diberikan.
5	*Assurance*	Tenaga Medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap. Dokter melayani atas perilaku meyakinkan jadi pasien terasa aman.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Implementtasi Metode Servqual*

Dalam mengerjakan penerapan metode Servqual pada penelitian ini, dalam melakukan implementasi Metode Servqual pada penelitian ini, penulis menggunakan fungsi pembotoan pada kriteria maupun alternatif, alternatif sendiri menggunakan konversi nilai, agar dalam perhitungan lebih meudah. Pengujian awal Metode Servqual dalam kepuasan pelayanan pasien BPJS dengan menggunakan 5 kriteria. Pada analisis proses atas penelitian ini memakai metode *Servqual* dengan data masukan yang diperoleh atas kuesioner yang sudah dibagikan sebelumnya secara manual. Berikut ini adalah tabel nilai kenyataan atas responden yang mengisi kuesioner, bisa dilihat atas tabel 3.

TABEL III
JAWABAN KENYATAAN

No	Keterangan	Bobot				
***Empathy* (Perhatian)**		**SP**	**P**	**CP**	**TP**	**STP**
1	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan juga mengerti keperluan pasien.	6	31	22	0	0
2	Dokter mendengarkan keluhan mengenai penyakit yang anda derita dan memberi solusi dalam konsultasi.	15	30	14	1	0
3	Dokter memberi waktu pelayanan yang cukup pada pasien.	15	20	23	1	1
4	Dokter mendengarkan keluhan mengenai penyakit yang anda derita dan memberi solusi dalam konsultasi.	5	7	26	2	20
***Tangibles* (Bukti Nyata)**		**SP**	**P**	**CP**	**TP**	**STP**
1	Bangunan Puskesmas terlihat indah dan bersih	7	15	38	0	0
2	Puskemas memiliki ruang tunggu yang nyaman, dan bersih	1	25	31	1	0
3	Puskemas memiliki tempat mencuci tangan dan sabun disetiap ruangan.	13	36	11	0	0
4	Puskemas memiliki papan petunjuk yang jelas	9	17	26	4	4
***Responsive* (Ketanggapan)**		**SP**	**P**	**CP**	**TP**	**STP**
1	Tenaga Medis berkenan merespon masalah pasien.	20	12	22	0	6
2	Perawat cepat melayani pasien.yang sudah darurat.	8	16	32	0	4
3	Tenaga Medis menerima juga melayani secara baik.	10	33	16	0	1
***Reliability* (Kehandalan)**		**SP**	**P**	**CP**	**TP**	**STP**

1	Tenaga Medis juga petugas lain, membantu apabila terdapat masalah pasien	6	23	31	0	0
2	Perawat memberitahu jenis penyakit dengan lengkap, cara perawatan serta minum obat.	3	25	32	1	0
3	Tenaga Medis memberi informasi atas pasien sebelum pelayanan diberikan.	0	9	35	11	5
***Assurance* (Jaminan)**		**SP**	**P**	**CP**	**TP**	**STP**
1	Tenaga Medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap.	2	9	35	14	0
2	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	0	9	33	18	0

Selanjutnya data diatas akan diolah dengan rumus :

$$\sum X_i = (\sum SP * 5) + (\sum P * 4) + (\sum CP * 3) + (\sum TP * 2) + (\sum STP * 1) \text{ ..... (1)}$$

Keterangan:
SP = Jumlah responden yang menentukan jawaban sangat puas
P = Total responden yang menentukan jawaban puas
CP = Total responden yang menentukan jawaban cukup puas
TP = Total responden yang menentukan jawaban tidak puas
STP = Total responden yang menentukan jawaban sangat tidak puas
1,2,3,4,5 = menggunakan skor skala *likert*

Penjumlahan jawaban kenyataan responden:

1. *Empathy* (Perhatian)

a) = (6 * 5) + (31 * 4) + (22 * 3) + (1 * 2) + (0 * 1)
= 30 + 124 + 66 + 2 + 0
= 222

b) = (15 * 5) + (30 * 4) + (14 * 3) + (1 * 2) + (0 * 1)
= 75 + 120 + 42 + 2 + 0
= 239

c) = (15 * 5) + (20 * 4) + (23 * 3) + (1 * 2) + (1 * 1)
= 75 + 80+ 69 + 2 + 1
= 227

d) = (5 * 5) + (7 * 4) + (26 * 3) + (2 * 2) + (20 * 1)
= 25 + 28 + 78 + 4 + 20
= 155

2. *Tangibles* (Bukti Nyata)

a) = (7 * 5) + (15 * 4) + (38 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 35 + 60 + 114 + 0 + 0
= 209

b) = (1 * 5) + (25 * 4) + (31 * 3) + (1 * 2) + (2 * 1)
= 5 + 100 + 93 + 2 + 2
= 202

c) = (13* 5) + (36 * 4) + (11 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 65 + 144 + 33 + 0 + 0
= 242

d) = (9 * 5) + (17 *4) + (26 * 3) + (4 * 2) + (4 * 1)
= 45 + 68 + 78 + 8 + 4
= 203

3. *Responsive* (Ketanggapan)

a) = (20 * 5) + (12 * 4) + (22* 3) + (0 * 2) + (6 * 1)
= 100 + 48 + 66 + 0 + 6
= 220

b) = (8 * 5) + (16 * 4) + (32 * 3) + (0 * 2) + (4 * 1)
= 40 + 64 + 96 + 0 + 4
= 204

c) = (10 * 5) + (33 * 4) + (16 * 3) + (0 * 2) + (1 * 1)

= 50 + 132 + 48 + 0 + 1
= 231

4. *Reliability* (Kehandalan)

a) = (6 * 5) + (23 * 4) + (31 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 30 + 92 + 93 + 0 + 0
= 215

b) = (3 * 5) + (25 * 4) + (31 * 3) + (1 * 2) + (0 * 1)
= 15 + 100 + 93 + 2 + 0
= 210

c) = (0 * 5) + (9 * 4) + (35 * 3) + (11 * 2) + (5 * 1)
= 0 + 36 + 105 + 22 + 5
= 168

5. *Assurance* (Jaminan)

a) = (2 * 5) + (9 * 4) + (35 * 3) + (14 * 2) + (0 * 1)
= 10 + 36 + 105 + 28 + 0
= 179

b) = (0 * 5) + (9 * 4) + (33 * 3) + (18 * 2) + (0 * 1)
= 0 + 69 + 99 + 36 + 0
= 171

Sesudah memperoleh jumlah bobot atas masing-masing variabel, selanjutnya akan dicari nilai rata-rata atas masing-masing variabel. Melalui rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{..... (2)}$$

Keterangan:
$\bar{X}$ = Nilai rata-rata tingkat presepsi/kenyataan
$\sum Xi$ = Total bobot pernyataan presepsi/kenyataan atribut ke-i
n = Total responden

Berikutnya mencari nilai rata-rata atas masing-masing variabel seperti berikut:

1. *Empathy* (Perhatian)

a) = $\frac{222}{60}$ = 3,70

b) = $\frac{239}{60}$ = 3,98

c) = $\frac{227}{60}$ = 3,78

d) = $\frac{155}{60}$ = 2,58

2. *Tangibles* (Bukti Nyata)

a) = $\frac{209}{60}$ = 3,48

b) = $\frac{202}{60}$ = 3,37

c) = $\frac{242}{60}$ = 4,03

d) = $\frac{203}{60}$ = 3,38

3. *Responsive* (Ketanggapan)

a) = $\frac{220}{60}$ = 3,67

JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)
Journal homepage: https://jurnal.stkippgritulungagung.ac.id/index.php/jipi
ISSN: 2540-8984
Vol. 10, No. 4, December 2025, Pp. 3613-3628

b) $= \frac{204}{60} = 3{,}40$

c) $= \frac{231}{60} = 3{,}85$

4. *Reliability* (Kehandalan)

a) $= \frac{215}{60} = 3{,}58$

b) $= \frac{210}{60} = 3{,}50$

c) $= \frac{168}{60} = 2{,}80$

5. *Assurance* (Jaminan)

a) $= \frac{179}{60} = 2{,}98$

b) $= \frac{171}{60} = 2{,}85$

Berikut ini adalah tabel hasil nilai rata-rata kenyataan atas masing-masing variabel bisa dilihat di tabel 4.

TABEL IV
RATA-RATA KENYATAAN

No	Keterangan	Total Bobot	Rata-rata (60)
***Empathy* (Perhatian)**			
1	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.	222	3,70
2	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.	239	3,98
3	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.	227	3,78
4	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.	155	2,58
***Tangibles* (Bukti Nyata)**			
1	Bangunan Puskesmas terlihat indah dan bersih	209	3,48
2	Puskemas memiliki ruang tunggu yang nyaman, dan bersih	202	3,37
3	Puskemas memiliki tempat mencuci tangan dan sabun disetiap ruangan.	242	4,03
4	Puskemas memiliki papan petunjuk yang jelas	203	3,38
***Responsive* (Ketanggapan)**			
1	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien.	220	3,67
2	Perawat tanggap melayani pasien.yang sudah darurat.	204	3,40
3	Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik.	231	3,85
***Reliability* (Kehandalan)**			
1	Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien	215	3,58
2	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat.	210	3,50
3	Tenaga Medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.	168	2,80
***Assurance* (Jaminan)**			
1	Tenaga Medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap.	179	2,98
2	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	171	2,85

Berikut ini adalah tabel nilai harapan atas responden yang mengisi kuesioner bisa dilihat atas tabel 5.

TABEL V
TABEL JAWABAN HARAPAN

No	Keterangan	Bobot				
***Empathy* (Perhatian)**		**SP**	**P**	**CP**	**TP**	**STP**
1	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.	8	51	1	0	0
2	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.	15	45	0	0	0
3	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.	15	44	1	0	0
4	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.	5	55	0	0	0
***Tangibles* (Bukti Nyata)**		**SP**	**SP**	**P**	**CP**	**TP**
1	Bangunan Puskesmas terlihat indah dan bersih	7	53	-	-	-
2	Puskemas memiliki ruang tunggu yang nyaman, dan bersih	10	50	0	0	0
3	Puskemas memiliki tempat mencuci tangan dan sabun disetiap ruangan.	23	36	1	0	0
4	Puskemas memiliki papan petunjuk yang jelas	14	45	1	0	0
***Responsive* (Ketanggapan)**		**SP**	**SP**	**SP**	**P**	**CP**

1	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien.	30	30	0	0	0
2	Perawat tanggap melayani pasien.yang sudah darurat.	21	39	0	0	0
3	Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik.	22	38	0	0	0
***Reliability* (Kehandalan)**		**SP**	**P**	**CP**	**TP**	**STP**
1	Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien	29	38	3	0	0
2	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat.	12	48	0	0	0
3	Tenaga Medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.	16	44	0	0	0
***Assurance* (Jaminan)**		**SP**	**P**	**CP**	**TP**	**STP**
1	Tenaga Medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap.	32	27	0	0	0
2	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	24	36	0	0	0

Selanjutnya data diatas akan diolah dengan rumus :

$$\sum X_i = (\sum SP * 5) + (\sum P * 4) + (\sum CP * 3) + (\sum TP * 2) + (\sum STP * 1) \text{..... (3)}$$

Keterangan:
SP = Jumlah responden yang menentukan jawaban sangat penting
P = Total responden yang menentukan jawaban penting
CP = Total responden yang menentukan jawaban cukup penting
TP = Total responden yang menentukan jawaban tidak penting
STP = Total responden yang menentukan jawaban sangat tidak penting
1,2,3,4,5 = menggunakan skor skala likert

Penjumlahan jawaban harapan responden :

1. *Empathy* (Perhatian)

a) = (8 * 5) + (51 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 40 + 204 + 3 + 0 + 0
= 247

b) = (15 * 5) + (45 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 75 + 180 + 0 + 0 + 0
= 255

c) = (15 * 5) + (44 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 45 + 176 + 3 + 0 + 0
= 254

d) = (5 * 5) + (55 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 25 + 550+ 0 + 0 + 0
=245

2. *Tangibles* (Bukti Nyata)

a) = (7 * 5) + (53 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 35 + 212 + 0 + 0 + 0
= 247

b) = (10 * 5) + (50 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 50 + 200 + 0 + 0 + 0
= 250

c) = (23 * 5) + (36 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 115 + 144 + 3 + 0 + 0
= 262

d) = (14 * 5) + (45 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 70 + 18 + 3 + 0 + 0
= 253

3. *Responsive* (Ketanggapan)

a) = (30 * 5) + (30 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 150 + 120 + 0 + 0 + 0
= 270

b) = (21 * 5) + (39 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 105 + 156 + 0 + 0 + 0
= 261

c) = (22 * 5) + (38 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 110 + 152 + 0 + 0 + 0
= 262

4. *Reliability* (Kehandalan)

a) = (29 * 5) + (28 * 4) + (3 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 145 + 112 + 9 + 0 + 0
= 266

b) = (12 * 5) + (48 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 60 + 192 + 0 + 0 + 0
= 252

c) = (16 * 5) + (44 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 80 + 146 + 0 + 0 + 0
= 256

5. *Assurance* (Jaminan)

a) = (32 * 5) + (27 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 160 + 108 + 3 + 0 + 0
= 271

b) = (24 * 5) + (36 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)
= 120 + 144 + 0 + 0 + 0
= 264

Sesudah memperoleh total bobot atas masing-masing variabel, selanjutnya akan dicari nilai rata-rata atas masing-masing variabel. Melalui rumus berikut ini:

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \text{..... (4)}$$

Keterangan:
$\bar{Y}$ = Nilai rata-rata tingkat harapan
$\sum Yi$ = Total bobot pernyataan harapan atribut ke-i
n = Total responden

Berikutnya mencari nilai rata-rata atas masing-masing variabel berikut ini:

1. *Empathy* (Perhatian)

a) $= \frac{247}{60} = 4{,}12$

b) $= \frac{255}{60} = 4{,}25$

c) $= \frac{254}{60} = 4{,}23$

d) $= \frac{245}{60} = 4{,}08$

2. *Tangibles* (Bukti Nyata)

a) $= \frac{247}{60} = 4{,}12$

b) $= \frac{250}{60} = 4{,}17$

c) $= \frac{262}{60} = 4{,}37$

d) $= \frac{253}{60} = 4{,}22$

3. *Responsive* (Ketanggapan)

a) $= \frac{270}{60} = 4{,}50$

b) $= \frac{261}{60} = 4{,}35$

c) $= \frac{262}{60} = 4{,}37$

4. *Reliability* (Kehandalan)

a) $= \frac{266}{60} = 4{,}43$

b) $= \frac{252}{60} = 4{,}20$

c) $= \frac{256}{60} = 4{,}27$

5. *Assurance* (Jaminan)

a) $= \frac{271}{60} = 4{,}52$

b) $= \frac{264}{60} = 4{,}40$

Dibawah ini adalah tabel hasil nilai rata-rata harapan atas masing-masing variabel bisa dilihat atas tabel 6.

TABEL VI
RATA-RATA HARAPAN

No	Keterangan	Total Bobot	Rata-rata (60)
***Empathy* (Perhatian)**			
1	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.	247	4,12
2	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.	255	4,25
3	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.	254	4,23
4	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.	245	4,08
***Tangibles* (Bukti Nyata)**			
1	Bangunan Puskesmas terlihat indah dan bersih	247	4.12
2	Puskemas memiliki ruang tunggu yang nyaman, dan bersih	250	4.17
3	Puskemas memiliki tempat mencuci tangan dan sabun disetiap ruangan.	262	4,37
4	Puskemas memiliki papan petunjuk yang jelas	253	4,22
***Responsive* (Ketanggapan)**			
1	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien.	270	4,50
2	Perawat tanggap melayani pasien.yang sudah darurat.	261	4,35
3	Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik.	262	4,37
***Reliability* (Kehandalan)**			
1	Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien	266	4,43
2	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat.	252	4,20
3	Tenaga Medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.	256	4,27
***Assurance* (Jaminan)**			
1	Tenaga Medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap.	271	4,52
2	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	264	4,40

Setelah mendapatkan rata-rata atas tabel kenyataan juga tabel harapan, selanjutnya nantinya dicari nilai gap (kesenjangan) atas masing-masing variabel dan hasil kesenjangan dapat dilihat pada tabel 7. Dengan rumus:

$$NS_i = \overline{(Xi)} - \overline{Yi} \text{ ..... (5)}$$

Ketarangan:
NS_i = Nilai kesenjangan variabel ke-i
$\overline{(Xi)}$ = Nilai rata-rata kenyataan variabel ke-i
$\overline{(Yi)}$ = Nilai rata-rata harapan variabel ke-i

JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)
Journal homepage: https://jurnal.stkippgritulungagung.ac.id/index.php/jipi
ISSN: 2540-8984
Vol. 10, No. 4, December 2025, Pp. 3613-3628

TABEL VII
TABEL KESENJANGAN (GAP)

No	Attribut	Kenyataan		Harapan		GAP
		Bobot	Rata-Rata	Bobot	Rata-Rata	
1	P1	222	3,70	247	4,12	-0,42
2	P2	239	3,98	255	4,25	-0,27
3	P3	227	3,78	254	4,23	-0,45
4	P4	155	2,58	245	4,08	-1,50
5	P5	209	3,48	247	4.12	-0,63
6	P6	202	3,37	250	4.17	-0,80
7	P7	242	4,03	262	4,37	-033
8	P8	203	3,38	253	4,22	-0,83
9	P9	220	3,67	270	4,50	-0,83
10	P10	204	3,40	261	4,35	-0,95
11	P11	231	3,85	262	4,37	-0,52
12	P12	215	3,58	266	4,43	-0,85
13	P13	210	3,50	252	4,20	-0,70
14	P14	168	2,80	256	4,27	-1,47
15	P15	179	2,98	271	4,52	-1,53
16	P16	171	2,85	264	4,40	-1,55

Kemudian akan dicari hasil keputusan dari setiap masing-masing variabel dengan rumus:

- Jika kenyataan > harapan, jadi pelayanan dapat dikatakan bermutu. Keputusan “Pertahankan”.
- Apabila kenyataan = harapan, jadi pelayanan dapat dikatakan netral. Keputusan “Tingkatkan”.
- Jika kenyataan < harapan, mala pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Keputusan “Perbaiki”.

TABEL VIII
TABEL KEPUTUSAN

No	Attribut	Kenyataan		Harapan		GAP	Keputusan
		Bobot	Rata-Rata	Bobot	Rata-Rata		
1	P1	222	3,70	247	4,12	-0,42	Pertahankan
2	P2	239	3,98	255	4,25	-0,27	Pertahankan
3	P3	227	3,78	254	4,23	-0,45	Pertahankan
4	P4	155	2,58	245	4,08	-1,50	Perbaiki
5	P5	209	3,48	247	4.12	-0,63	Pertahankan
6	P6	202	3,37	250	4.17	-0,80	Pertahankan
7	P7	242	4,03	262	4,37	-033	Pertahankan
8	P8	203	3,38	253	4,22	-0,83	Pertahankan
9	P9	220	3,67	270	4,50	-0,83	Pertahankan
10	P10	204	3,40	261	4,35	-0,95	Pertahankan
11	P11	231	3,85	262	4,37	-0,52	Pertahankan
12	P12	215	3,58	266	4,43	-0,85	Pertahankan
13	P13	210	3,50	252	4,20	-0,70	Pertahankan
14	P14	168	2,80	256	4,27	-1,47	Perbaiki
15	P15	179	2,98	271	4,52	-1,53	Perbaiki
16	P16	171	2,85	264	4,40	-1,55	Perbaiki

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari beberapa pertanyaan tersebut harus lebih diperhatikan, karena memiliki hasil penilaian sebuah perbaikian yang dilakukan oleh Puskesmas Sidodadi, agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kinerja dapat ditingkatkan, sedangkan penelitian sebelumnya yaitu menetapkan Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Puskesmas Desa Ujung Serdang yang kurang efsien dan efektif, karena metode WASPAS ini dilakukan menggunakan laporan tingkat kepuasan masyarakat [28], sedangkan *Service Quality Method* dilakukan oleh masyarakat tersebut, sehingga dapat menjadi acuan bagi instansi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut ialah hasil perbandingan metode Servqual dan WASPAS bisa dilihat atas tabel 9.

TABEL IX
PERBANDINGAN METODE SERVQUAL DAN WASPAS

Alternatif	Servqual	WASPAS
Kepala Kantor Urusan Agama memberi waktu pelayanan yang cukup atas masyarakat.	0,42	0,853
Kesabaran pegawai desa dalam menerima keluhan pelanggan.	0,27	0,908
Kemudahan masyarakat meminta bantuan kepada pegawai/staff Kantor Urusan Agama.	0,45	0,847
Kepala Kantor Urusan Agama mendengarkan keluhan masyarakat serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.	1,50	0,811
Lokasi Kantor Urusan Agama mudah dijangkau	0,63	0,745
Penampilan dan kerapihan pegawai Kantor Urusan Agama	0,80	0,744
Kenyamanan ruang an pelayanan masyarakat.	0.33	0,863
Kebersihan lingkung an dan ruang pelayanan masyarakat	0,83	0,804
Pegawai/staff bersedia menanggapi keluhan masyarakat.	0,83	0,775
Kecepatan tindakan pegawai Kantor Urusan Agama pada saat adanya keluhan dari masyarakat.	0,95	0,858

Tanggung jawab atas pihak Kantor Urusan Agama dari pelayanan yang di berikan atas masyarakat.	0,52	0,711
Prosedur pelayanan mudah dipahami	0,85	0,797
Kualitas hasil kerja pelayanan.	0,70	0,853
Kecepatan dalam proses pelayanan.	1,47	0,657
Kemudahan dalam pembayaran didalam proses pelayanan masyarakat.	1,53	0,909
Kepastian biaya pelayanan diantara biaya yang dibayarkan dan yang diterapkan.	1,55	0,671
Total	13,63	12.81

Atas perhitungan diatas memanfaatkan 13 buah data, diperoleh hasil yang berbeda diantara metode Servqual juga WASPAS. Selanjutnya ialah menguraikan tingkat akurasi pada tiap-tiap metode. Rumus yang dimanfaatkan ialah:

$$Tki = 100 - \frac{xi}{\text{data FMADM (100\%)}}$$

Keterangan [29]:

Tki : Hasil Akurasi
xi : Total Hasil Akhir
data FMADM : Banyak data dalam Metode

Tingkatan Akurasi diukur berlandaskan hasil presentase akhir, melalui mengarah dapat dilihat pada tabel 10.

TABEL X
PROSEDUR TINGKAT AKURASI

Presentase Tingkat Kesesuaian	Kategori
31% - 45%	Tidak memuaskan
46% - 60%	Kurang memuaskan
61% - 75%	Cukup
76% - 85%	Memuaskan
86% - 100%	Sangat memuaskan

Perhitungan bermula melalui menjumlahkan semua data hasil juga dibagi melalui banyaknya total data.

$$\text{Metode Servqual} = \frac{\text{Jumlah Hasil Akhir}}{\text{banyaknya data}} = \frac{46{,}3}{16} = 2{,}91$$

$$\text{Metode WASPAS} = \frac{\text{Jumlah Hasil Akhir}}{\text{banyaknya data}} = \frac{12{,}81}{16} = 0{,}80$$

Selanjutnya guna memperoleh presentase, jadi dikerjakan perhitungan melalui rumus tingkat akurasi, maka didapat hasil:

$$Akurasi \text{ Metode Servqual} = 100 - \frac{2{,}91}{100} = 99{,}97\ \%$$

$$Akurasi \text{ Metode WASPAS} = 100 - \frac{0{,}80}{100} = 99{,}92\ \%$$

Berlandaskan perhitungan memanfaatkan tingkat akurasi itu jadi atas penelitian ini bisa memastikan prioritas metode melalui perbandingan nilai presentase akurasi pada metode Servqual ialah 99,97% dan pada Metode WASPAS ialah 99,92% [28]. Hasil yang didapatkan atas analisis prosedur tingkatan akurasi diantara kedua metode total presentase akurasi metode Serqual lebih besar dibanding melalui total presentase akurasi metode WASPAS, maka metode Servqual ialah metode yang paling efektif untuk menyelesaikan permasalahan.

V. KESIMPULAN

Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS di Puskesmas Sidodadi Arga ini dibuat penulis untuk mempermudah pimpinan dalam menentukan siapa saja yang layak menjadi pegawai dengan pelayanan terbaik yang sebelumnya dilakukan secara manual. Hal itu berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan untuk tesis. Rencana Aplikasi Jaringan Dukungan Emosional Pilihan Pemenuhan Bantuan Pasien BPJS

di Pusat Kesejahteraan Kelompok Masyarakat Sidodadi Arga ini dibuat untuk mendapatkan hasil yang lebih tujuan. Pilihan Jaringan pendukung emosional pemenuhan bantuan pasien BPJS di Puskesmas Sidodadi Arga menggunakan Teknik Mutu Bantuan, sehingga hasil evaluasinya diwujudkan melalui berbagai proses estimasi, mulai dari pembobotan semua standar hingga penentuan nilai yang akan diberikan. sifat administrasi terbaik di Pusat Kesejahteraan Sidodadi Arga.

DAFTAR PUSTAKA

[1] K. Effendi, "Tingkat Pemenuhan Pasien Terhadap Administrasi Kesejahteraan di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019," Unggul. Bantuan persalinan J., vol. 3, tidak. 2, hal.82-90, 2020, doi: 10.55541/emj.v3i2.127.
[2] P. Puskesmas, D. I. Indonesia, dan S. "Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal," vol. 13, halaman, adalah ulasan. 1337–1344, 2023.
[3] P. Amanda, R. P., Pilliang, dan Parini, "Mutu Administrasi Pemenuhan Pasien Bpjs Memanfaatkan Teknik Servqual," JURTEKSI (Buku Harian Inovasi dan Kerangka Data), vol. 10, tidak. 3, hal. 499-506, 2024, doi: 10.33330/jurteksi.v10i3.3119.
[4] B. A. I. Putri, "Rencana Tanpa Henti Kerangka Data Jalur PASIEN Online DALAM PRAKTEK SEHARI-HARI," Kohesi J. Sains dan Inovasi, vol. 3, tidak. 10, hlm. 51–60, 2024.
[5] A. A. E. dan Prihatiningrum Zuraidah, "Investigasi Sifat Administrasi Aplikasi Keuangan Serbaguna pada Nasabah Cabang bjb Tangerang yang Memanfaatkan Teknik Servqual," J. Inf. sistem. Res., jilid. 3, tidak. 4, hlm. 367–373, 2022.
[6] M. R. Manalu dan R. Siringoringo, "Rencana Penerapan Ujian Tingkat Pemenuhan Mahasiswa dengan Administrasi Ilmiah AMIK Imelda Medan Memanfaatkan Perhitungan Servqual," J. Tek. Memberitahukan. St Thomas yang tidak biasa, vol. 5, tidak. 2, hal. 220–228, 2020.
[7] Y. Handrianto dan N. R. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Klaim pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual oleh Latifa, vol. 5, tidak. 2, 2023.
[8] Z. Rahmiati, I. G. P. S. Wijaya, dan B. Irmawati, "Kerangka Penyidikan Tingkat Pemenuhan Mahasiswa dengan Latihan Edukasi dan Pembelajaran di PSTI Unram Memanfaatkan Strategi Mutu Administrasi," J. Teknol. Data, PC, dan Aplikasi. (JTIKA), jilid. 1, tidak. 1, hal.31-40, 2019, doi: 10.29303/jtika.v1i1.17.
[9] L. K. M. Berutu dan A. E. Nst, "Kerangka Data Administrasi Kesejahteraan pada Pusat Kesejahteraan Kelompok Masyarakat Belawan Memanfaatkan Teknik Kualitas Bantuan Online," InfoSys J., vol. 4, tidak. 2, hlm. 158–168, 2020.
[10] "Mengukur Kepuasan Pelayanan Menggunakan Metode Servqual," J. Yayang Eluis Bali Mawartika Ilm. Putra. STMIK Bina Nusant. Jaya Lubuklinggau, 2019, jilid. 1, tidak. 2, halaman 73–79, doi: 10.52303/jb.v1i2.20
[11] A. E. W. Ratna Putri Harianto, dan A. Aziz, "Penilaian Loyalitas Konsumen dengan Mutu Administrasi X Memanfaatkan Strategi Servqual dan Scientific Pecking order Cycle (AHP) ," RAINSTEK J. Terap. doi: 10.21067/jtst.v2i3.4762, Sci Technol., vol. 2, tidak. 3, halaman 202–208, 2020.
[12] B. Irawan, E. D. Sitanggang, dan S. "Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode servqual," Achmady, vol. 6, tidak. 1 Agustus 2021.
[13] K. A, Hariyanto, dan Hindratmo, "Memperkirakan dan Memutuskan Kebutuhan Pengerjaan Sifat Administrasi Administrasi Kendaraan Memanfaatkan Strategi Kualitas Bantuan dan Siklus Pecking Order yang Wawasan," J. Res. Teknologi., jilid. 6, hlm. 251–265, 2020.
[14] F. A, Erinawati, dan Syafarudin, "Dampak kualitas administrasi, biaya, kemajuan terhadap pilihan," J. Ilm. Papan Sains. juga, Jurnal Bisnis, vol. 1, tidak. 1, hlm. 130–147, 2021.
[15] S. V. Hamidani Amalia, dan J. "SISTEM PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMK MUARA BELITI MENGGUNAKAN METODE SERQUAL," oleh Agustin, J. Ilm. Putra. STMIK Bina Nusant. Jaya, jilid 2, nomor 1, halaman 1–7, 2020.
[16] N. M. Magdalena, S. B. Sihombing, dan M. Candra, "Prinsip Hambatan dan Bantuan Masyarakat pada Pemerintahan Provinsi," Eksekusi J. Huk. Ilmu dan Laksamana Negara, volume 2, edisi 1, halaman 279–285, 2024.
[17] A. Nurmandi, M. Lutfi, S. Sumardi, dan Z. Qodir, "Sifat Administrasi Publik Melalui Metodologi Model Berbasis Vote di Masa Kemerdekaan Lokal," J. Gov. Experiences, vol. 1, tidak. 1, hlm. 49–61, 2021.
[18] S. Lastri dan H. Hasnur, "Pemenuhan PASIEN DI PUSAT KESEJAHTERAAN PANTERAJA TAHUN 2023," vol. 4, tidak. September, halaman 2560–2567, 2023.
[19] E. K. "Peran BPJS Kesehatan dalam mewujudkan hak pelayanan kesehatan bagi warga negara Indonesia," Astuti, hal. 55–65, 2020.
[20] D. O. Wibowo dan A. Thyo Priandika, "Pilihan Jaringan Pendukung Emosi Penentuan Lobi Pernikahan Wilayah Bandar Lampung Memanfaatkan Strategi TOPSIS," J. Illuminate. selanjutnya, Pemrograman, vol. 2, tidak. 1, hlm. 73–85, 2021.
[21] G. Lestari dan A. "Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Tunjangan Pegawai Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)," oleh Savitri Puspaningrum. Analisis Kontekstual: Pt Mutiara Ferindo Internusa," J. Sil. dan Teknol. Vol. 2, No. 3, halaman 38–48, 2021.
[22] N. F. "Implementasi Fuzzy – Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Mahasiswa," oleh Kartika dan Suprayogi, J. Ilm. YSPHOTHENICS, vol. 7, no. 1, hlm. 38–49, 2017.
[23] A. M. Nikmatulloh E, Waluyo, dan Ariyani, "Pemeriksaan Loyalitas Konsumen Memanfaatkan Strategi Bantuan Bermutu Bermutu AT AFRA Shop," J. Ind. Eng. Manag. Vol., vol. 12, no. 2, pp. 13–20, 2017.
[24] F. E. Ariani Trisnasari, Y. Aprilinda, dan F. N. Affandi, "Penggunaan Elektronik Strategi SERVQUAL UNTUK Mengukur Pemenuhan Mahasiswa DENGAN PC Administrasi Pusat Penelitian," J. Manag. Sis. Inf. Terlebih lagi, Technol., vol. 8, no. 2, pp. 56–60, 2018.
[25] M. H. Awaludin F., Mantik, dan Fadillah, "Penggunaan strategi servqual skala likert untuk mendapatkan kualitas administrasi loyalitas konsumen," JSI (Diary of Data Frameworks) Univ. Suryadarma, jilid. 10, tidak. 1, hlm. 89–106, 2023.
[26] B. Anwar, M. Giatman, H. A., Maksum, dan H. Nasyuha, "Ujian Teknik WASPAS dalam Penetapan Pionir Organisasi," J. Inform MEdia Budidharma, vol. . 7, tidak. 1, hlm. 138–144, 2023.
[27] M. B. K. Nasution, K. Kusmanto, A. Karim, dan S. Esabella, "Pilihan Jaringan Pendukung Emosional Penilaian Eksekusi Kursi Program Studi Menerapkan Strategi WASPAS dengan Pembobotan ROC," Membuat. Teknologi, Ilmu Informatika, vol. 4, tidak. 1, hal. 130–136, 2022.
[28] S. J. Y. Tarigan H. Syahputra, dan M. I. "Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Desa Ujung Serdang Dengan Metode Weight Anggregate Sum Product Assessment (Waspas) ," oleh Prangin-Angin, J. Digital Tech, no. x, hal. 1–16, 2020.
[29] K. Sandi, R. A. Yusda, W. M. Kifti, S. Tinggi, M. Informatika, dan K. Imperial, "Korelasi Pembobotan Bahan Pertambahan Dasar dan Teknik Barang Tertimbang dalam Pemberian Aset untuk Kemajuan Agribisnis Negara," 2021.