

JURNAL ILMIAH dr. ALOEI SABOE (JIAS)

Vol. 4 No. 1 (2024) | EISSN: 2985-4059

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI PUSKESMAS NUHON
KECAMATAN NUHON KABUPATEN BANGGAI TAHUN 2022**

**THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY WITH THE LEVEL OF
SATISFACTION OF BPJS OUTPATIENT PATIENTS IN NUHON
HEALTH CENTER, NUHON DISTRICT, BANGGAI DISTRICT 2022**

Desi Novitasari

Universitas Bina Mandiri Gorontalo

Email: desi.novitasari@ubmg.ac.id

ABSTRAK

Kebijakan Kementerian Kesehatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama khususnya Puskesmas adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon Kecamatan Nuhon Kabupaten Banggai. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 86 responden. Analisis data menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan hasil analisis uji *Chi-Square* didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,001 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon Kecamatan Nuhon Kabupaten Banggai. Diharapkan kepada pihak manajemen Puskesmas Nuhon agar dapat melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen guna memperbaiki mutu pelayanan serta sebaiknya melakukan survei kepuasan secara berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan di Puskesmas Nuhon sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, rawat Jalan, BPJS

ABSTRACT

The Ministry of Health's policy in efforts to improve the quality of services at first level health facilities, especially Puskesmas, is to issue Regulation of the Minister of Health (Permenkes) of the Republic of Indonesia Number 46 of 2015 concerning Accreditation of Puskesmas, Pratama Clinics, Doctors' Independent Practice Places, and Dentist Independent Practice Places. This aims to ensure that quality improvement, performance improvement and implementation of risk management are carried out continuously at the Community Health Center. The aim of this research is to analyze the relationship between service quality and the level of satisfaction of BPJS outpatients at the Nuhon Community Health Center, Nuhon District, Banggai Regency. The research method used is quantitative research with a cross sectional study design. The sample in this study amounted to 86 respondents. Data analysis used the chi-square test. The research results showed that the results of the Chi-Square test analysis showed results with a value of $p = 0.001 < 0.05$, which shows that there is a relationship between service quality and the level of satisfaction of BPJS outpatients at the Nuhon Community Health Center, Nuhon District, Banggai Regency. It is hoped that the management of the Nuhon Health Center can carry out management evaluations and improvements to improve the quality of service and should carry out continuous satisfaction surveys to evaluate the performance of health services and the quality of service at the Nuhon Health Center so that it is hoped that it can increase patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient Care, BPJS

PENDAHULUAN

World Health Organization sepakat bahwa mencapai cakupan kesehatan universal atau *Universal Health Coverage (UHC)* adalah tantangan besar. Penting bagi negara maju dan berkembang saat ini bahwa Negara tersebut menciptakan sistem kesehatan dan keuangan untuk menjamin kesehatan semua orang dalam kondisi ini. Sejak tahun 2004, pemerintah Indonesia telah bekerja untuk membuat sistem jaminan kesehatan yang mencakup seluruh masyarakat di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menggalakkan program BPJS JKN. Kinerja UHC melalui Mekanisme Jaminan Sosial adalah untuk memantau pembiayaan kesehatan agar jaminan kesehatan finansial aman dan tersedia secara permanen, dan pada akhirnya mencapai keadilan sosial bagi seluruh masyarakat di Indonesia. Penting untuk memastikan akses yang sama bagi semua warga negara terhadap layanan kesehatan pencegahan, promosi, rehabilitasi dan rehabilitasi yang murah.

BPJS Kesehatan mencatat, sepanjang tahun 2021, persentase peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) jika dibandingkan jumlah penduduk Indonesia sepanjang 2021 sebesar 86,07% atau sebanyak 235,719 juta jiwa. Jumlah peserta tersebut naik dibandingkan tahun 2020 yang sebesar 222,461 juta jiwa. Sisanya, 13,93% penduduk Indonesia belum menjadi peserta JKN. Data juga menunjukkan terjadi peningkatan peserta BPJS Kesehatan Non Aktif dari 44,3% menjadi 53,7% atau setara 16,6 Juta jiwa dikarenakan lupa maupun tidak mampu lagi membayar iuran dan memilih membayar tunai pada saat membutuhkan pelayanan kesehatan baik di puskesmas (Cantika, 2021).

UU Nomor 20 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) tertuang bahwa tujuan penyelenggaraan *Universal Health Coverage* dan Jaminan Kesehatan Nasional adalah menyediakan pelayanan kesehatan bermutu bagi masyarakat dengan tanpa adanya risiko finansial. Indikator dari bermutunya layanan kesehatan adalah salah satunya kepuasan pasien (Aldebasyi, 2011) Dimensi mutu yang terdiri dari aspek *tangible, responsibility,*

responsiveness, assurance dan *empathy* berhubungan dengan kepuasan (Mohammad, dkk., 2011).

Kebijakan Kementerian Kesehatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama khususnya Puskesmas adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi (Permenkes, 2015).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya *promotif* dan *preventif* untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Kebutuhan pelayanan kesehatan tidak lagi hanya sekedar untuk memperoleh pengobatan dan perawatan tetapi juga membutuhkan pelayanan kesehatan dalam upaya pemeliharaan dan pencegahan. Dengan demikian Puskesmas mempunyai kesempatan untuk mengembangkan pelayanannya yang bukan hanya pelayanan pengobatan dan rehabilitatif tetapi juga pelayanan pencegahan serta peningkatan kesehatan.

Sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama di wilayah kerjanya, puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, terjangkau, adil dan merata. Munculnya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu adanya kegagalan berkomunikasi antara pasien dan petugas, waktu yang tidak efisien, buruknya mutu produk atau jasa, mutu pelayanan, harga, dan biaya yang tidak sesuai dengan harapan. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan yang di bawah standar. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pasien yang puas akan berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain sehingga dapat membawa dampak positif bagi unit pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendatkan pelayanan (Satrianegara, 2014). Konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan atau *service quality* yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) (Arif Tarmansyah Iman, 2017).

Puskesmas Nuhon yang terletak di Kecamatan Nuhon Kabupaten Banggai merupakan unit pelayanan kesehatan yang memiliki pasien BPJS dengan jumlah yang cukup banyak yaitu pada tahun 2019 sebanyak 2.034 orang, Tahun 2020 sebanyak 2.444 orang dan Tahun 2021 sebanyak 1.004 orang, serta pada Bulan Januari-Agustus 2022 jumlah pasien BPJS sebanyak 768 orang. Dengan keadaan seperti itu puskesmas memiliki risiko yang tinggi terkait tuntutan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang bermutu, sehingga setiap aspek layanan yang diberikan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Terdapat beberapa keluhan pasien yang dituliskan dan dimasukkan ke dalam kotak saran Puskesmas Nuhon seperti keramahan dari perawat yang tidak baik dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Nuhon Kecamatan Nuhon Kabupaten Banggai.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

a. Pendekatan penelitian

Adapun jenis penelitian ini merupakan kuantitatif dengan melibatkan kegiatan pengumpulan data untuk menentukan adakah hubungan antara 2 variabel.

b. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional study*, dimana dalam penelitian ini mengukur variabel bebas (mutu pelayanan) dengan variabel terikat (tingkat kepuasan pasien) pada saat yang bersamaan atau potong lintang (Sugiyono, 2017).

2. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data

1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung di lokasi penelitian tanpa melalui pihak perantara (Hardani, 2020). Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh dari instrumen. Instrumen penelitian yang dimaksud adalah kuesioner.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui jumlah kunjungan pasien pada buku register loket pendaftaran.

3. Sumber data

Diperoleh dari hasil kuesioner terstruktur dengan responden, dan dokumentasi.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Sugiyono (2014) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini populasinya mencakup seluruh pasien rawat jalan BPJS yang datang berobat ke Puskesmas Nuhon periode Januari-Agustus 2022 yang berjumlah 768 orang.

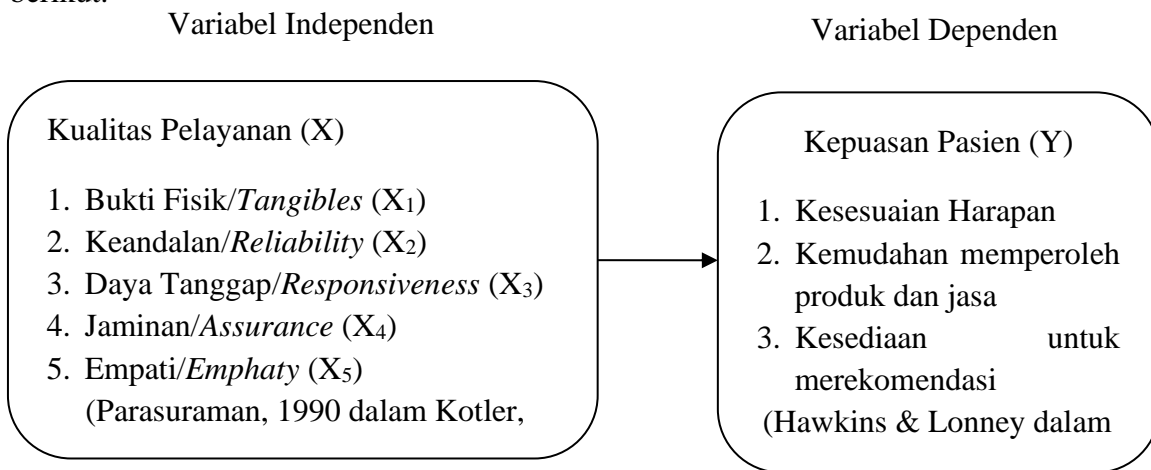
b. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2017) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan BPJS yang datang berkunjung ke Puskesmas Nuhon periode Januari-Agustus 2022 sebanyak 86 orang.

4. Variabel Penelitian

a. Variabel penelitian

Untuk melihat hubungan antara variabel mutu pelayanan (independen) dengan tingkat kepuasan pasien (dependen), dapat dilihat pada skema kerangka konsep variabel sebagai berikut:



b. Teknik Pengumpulan Data

1. Daftar pertanyaan (*questionairy*) yang diberikan kepada pasien atau keluarga pasien di Puskesmas Nuhon.
2. Observasi/pengamatan dengan melakukan pengamatan langsung pada lingkungan Puskesmas Nuhon untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian.
3. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dan mempelajari data yang diperoleh dari Puskesmas Nuhon.

c. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis univariat

Analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi dari setiap variabel yang termasuk dalam penelitian yaitu variabel dimensi mutu (*tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan emphaty*) dan kepuasan pasien.

2. Analisi bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengukur atau mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan menggunakan Uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis univariat

a. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu mutu pelayanan yang terdiri dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Hasil yang berkaitan dengan variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel berikut:

Distribusi Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Variabel Penelitian di Puskesmas Nuhon

Variabel Penelitian	Jumlah	Persentase (%)
Kehandalan		
1. Kurang Baik	18	20,9
2. Cukup Baik	24	27,9
3. Baik	44	51,2
Ketanggapan		
1. Kurang Baik	21	24,4
2. Cukup Baik	31	36,0
3. Baik	34	39,6
Jaminan		
1. Kurang Baik	16	18,6
2. Cukup Baik	23	26,7
3. Baik	47	54,7
Empati		
1. Kurang Baik	12	14,0
2. Cukup Baik	18	20,9
3. Baik	56	65,1
Bukti Fisik		
1. Kurang Baik	17	19,8
2. Cukup Baik	23	26,7
3. Baik	46	53,5
Kepuasan Pasien		
1. Kurang Puas	20	23,3
2. Cukup Puas	19	22,0
3. Puas	47	54,7

Sumber: Data Primer

Hasil Penelitian pada Tabel diatas menunjukkan bahwa pasien rawat jalan BPJS yang menyatakan dimensi mutu kehandalan Puskesmas Nuhon baik lebih banyak yaitu 44 orang (51,2%) dibandingkan dengan pasien yang menyatakan kurang baik dimensi mutu kehandalan yaitu berjumlah 18 orang (20,9%). Berdasarkan dimensi mutu ketanggapan, lebih banyak pasien BPJS rawat jalan yang menyatakan baik yaitu 34 orang (39,5%) dibandingkan pasien yang menyatakan kurang baik yaitu berjumlah 21 orang (24,4%). Pada dimensi mutu jaminan, pasien rawat jalan BPJS yang menyatakan baik lebih banyak yaitu 47 orang (54,7%) dibandingkan pasien yang menyatakan kurang baik yaitu berjumlah 16 orang (18,6%).

Berdasarkan dimensi mutu empati, lebih banyak pasien BPJS rawat jalan yang menyatakan baik yaitu berjumlah 56 orang (65,1%) dibandingkan pasien yang

menyatakan kurang baik yaitu 12 orang (14%). Pada dimensi bukti fisik, pasien rawat jalan BPJS yang menyatakan baik sebanyak 46 orang (53,5%), sedangkan pasien yang menyatakan kurang baik hanya berjumlah 17 orang (19,8%). Berdasarkan lima dimensi tersebut, hal ini berarti pasien rawat jalan BPJS sudah merasa bahwa mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Nuhon adalah baik.

Hasil penelitian berdasarkan variabel terikat yaitu kepuasan pasien, yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Nuhon sebanyak 47 orang (54,7%), sedangkan pasien rawat jalan BPJS yang menyatakan kurang puas berjumlah 20 orang (23,3%) dan yang menyatakan cukup puas sebanyak 19 orang (22,1%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan BPJS sudah merasa puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Nuhon.

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (dimensi mutu yang meliputi: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien). Uji statistik yang digunakan adalah uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95%. Adapun hasil uji *chi-square* dapat dilihat pada Tabel berikut:

Analisa Bivariat dengan Uji Chi-Square antara Variabel Dimensi Mutu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Nuhon

Dimensi Mutu	Kepuasan Pasien						Jumlah		P Value
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Kehandalan									
1. Kurang Baik	8	44,4	5	27,8	5	27,8	18	100	0,00
2. Cukup Baik	8	33,3	9	37,5	7	29,2	24	100	
3. Baik	4	9,1	5	11,4	37	79,5	44	100	
Ketanggapan									
1. Kurang Baik	10	47,6	3	14,3	8	38,1	21	100	0,02
2. Cukup Baik	3	9,7	10	32,2	18	58,1	31	100	
3. Baik	7	20,6	6	17,6	21	61,8	34	100	
Jaminan									
1. Kurang Baik	9	56,2	3	18,8	4	25,0	16	100	0,009
2. Cukup Baik	3	13,0	4	17,4	16	69,6	23	100	
3. Baik	8	17,0	12	25,5	27	57,4	47	100	
Empati									
1. Kurang Baik	6	50,0	3	25,0	3	25,0	12	100	0,029
2. Cukup Baik	3	16,7	7	38,9	8	44,4	18	100	
3. Baik	11	19,6	9	16,1	36	64,3	56	100	
Bukti Fisik									
1. Kurang Baik	8	47,1	4	23,5	5	29,4	17	100	0,018
2. Cukup Baik	6	26,1	7	30,4	10	43,5	23	100	
3. Baik	6	13,0	8	17,4	32	69,6	46	100	

Sumber: *Output Chi-Square test*

Hasil penelitian pada Tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 18 pasien yang menyatakan kehandalan kurang baik, terdapat 8 orang pasien (44,4%) yang kurang puas, 5

orang (27,8%) yang cukup puas dan 5 orang (27,8%) yang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Nuhon. Dari 24 pasien yang menyatakan kehandalan cukup baik, terdapat 8 orang (33,3%) pasien yang kurang puas, 9 orang (37,5%) yang cukup puas dan 7 orang (29,2%) yang merasa puas. Sedangkan dari 44 pasien yang menyatakan kehandalan baik, terdapat 4 orang (9,1%) yang kurang puas, 5 orang (11,4%) yang cukup puas dan 35 orang (79,5%) yang merasa puas. Hasil uji statistic dengan *chi square* diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < \alpha 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara dimensi mutu kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dari 21 pasien yang menyatakan ketanggapan kurang baik, terdapat 10 orang (47,6%) yang kurang puas, 3 orang (14,3%) yang cukup puas dan 8 orang (38,1%) yang puas. Dari 31 pasien yang menyatakan ketanggapan cukup baik, terdapat 3 orang (9,7%) yang kurang puas, 10 orang (32,3%) yang cukup puas dan 18 orang (58,1%) yang menyatakan puas. Sedangkan dari 34 pasien yang menyatakan ketanggapan baik, terdapat 7 orang (20,6%) yang puas, 6 orang (17,6%) yang cukup puas dan 21 orang (61,8%) yang puas. Hasil uji statistik dengan *chi square* diperoleh nilai $p = 0,02$ ($p < \alpha 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara dimensi mutu ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dari 16 pasien yang menyatakan jaminan kurang baik, terdapat 9 orang pasien (56,2%) yang kurang puas, 3 orang (18,8%) yang cukup puas dan 4 orang (25%) yang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Nuhon. Dari 23 pasien yang menyatakan jaminan cukup baik, terdapat 3 orang (13%) pasien yang kurang puas, 4 orang (17,4%) yang cukup puas dan 16 orang (69,6%) yang merasa puas. Sedangkan dari 47 pasien yang menyatakan jaminan baik, terdapat 8 orang (17%) yang kurang puas, 12 orang (25,5%) yang cukup puas dan 27 orang (57,4%) yang merasa puas. Hasil uji statistic dengan *chi square* diperoleh nilai $p = 0,009$ ($p < \alpha 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara dimensi mutu jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dari 12 pasien yang menyatakan empati kurang baik, terdapat 6 orang pasien (50%) yang kurang puas, 3 orang (25%) yang cukup puas dan 3 orang (25%) yang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Nuhon. Dari 18 pasien yang menyatakan empati cukup baik, terdapat 3 orang (16,7%) pasien yang kurang puas, 7 orang (39,8%) yang cukup puas dan 8 orang (44,4%) yang merasa puas. Sedangkan dari 56 pasien yang menyatakan empati baik, terdapat 11 orang (19,6%) yang kurang puas, 9 orang (16,1%) yang cukup puas dan 36 orang (64,3%) yang merasa puas. Hasil uji statistic dengan *chi square* diperoleh nilai $p = 0,029$ ($p < \alpha 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara dimensi mutu empati dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon.

Berdasarkan dimensi mutu bukti fisik, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 17 pasien yang menyatakan bukti fisik kurang baik, terdapat 8 orang pasien (47,1%) yang kurang puas, 4 orang (23,5%) yang cukup puas dan 5 orang (29,4%) yang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Nuhon. Dari 23 pasien yang menyatakan bukti fisik

cukup baik, terdapat 6 orang (26,1%) pasien yang kurang puas, 7 orang (30,4%) yang cukup puas dan 10 orang (43,5%) yang merasa puas. Sedangkan dari 46 pasien yang menyatakan bukti fisik baik, terdapat 6 orang (13%) yang kurang puas, 8 orang (17,4%) yang cukup puas dan 32 orang (69,6%) yang merasa puas. Hasil uji statistic dengan *chi square* diperoleh nilai $p = 0,018$ ($p < \alpha 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara dimensi mutu bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon.

1. Pembahasan

Hubungan Dimensi Mutu Keandalan dengan Kepuasan Pasien

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak pertama kalinya, meliputi: Memberikan pelayanan sesuai janji, Tanggung jawab pelayanan kepada konsumen akan masalah pelayanan, Memberikan pelayanan tepat waktu, Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat jalan BPJS yang menyatakan dimensi mutu keandalan Puskesmas Nuhon baik lebih banyak yaitu 44 orang (51,2%) dibandingkan dengan pasien yang menyatakan kurang baik dimensi mutu keandalan yaitu berjumlah 18 orang (20,9%). Hasil uji statistic dengan *chi square* diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < \alpha 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara dimensi mutu keandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon.

Dalam penelitian ini ada hubungan yang signifikan antara keandalan (*reability*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon. Dimana semakin tinggi dimensi keandalan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Dimensi keandalan penting untuk mencapai kepuasan pasien. Puskesmas Nuhon sebagai pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan kepada pasien harus fokus kepada kualitas pelayanan salah satunya dimensi keandalan diberikan kepada pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siswati (2015) tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD kota Makassar, yang menyatakan bahwa ada hubungan antara *reability* dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar, dengan nilai $p = 0,001$ yang didapatkan dari hasil uji *fisher's exact*. Begitu juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hastuti, dkk (2017) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Yogyakarta yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien berdasarkan nilai probabilitasnya yaitu $0,000 < \alpha (0,05)$.

Hubungan Dimensi Mutu Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, meliputi: Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, Kerelaan untuk

membantu dan menolong konsumen, Penanganan keluhan pelanggan, serta Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan konsumen.

Hasil penelitian berdasarkan dimensi mutu ketanggapan, menunjukkan bahwa lebih banyak pasien BPJS rawat jalan yang menyatakan baik yaitu 34 orang (39,5%) dibandingkan pasien yang menyatakan kurang baik yaitu berjumlah 21 orang (24,4%). Hasil uji statistik dengan *chi square* diperoleh nilai $p = 0,02$ ($p < \alpha 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara dimensi mutu ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pangerapan, dkk (2018) dimana menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis uji *Chi-Square* didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,047 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Hal ini berarti semakin tanggap pelayanan maka penilaian pasien/klien rawat jalan terhadap pelayanan asuhan keperawatan akan semakin puas pula.

Hubungan Dimensi Mutu Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan); kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramahmatan yang dimiliki oleh para *contact personel*); kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan dan karakteristik pribadi), meliputi: Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan, Karyawan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen, Kemampuan karyawan untuk membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa perusahaan.

Hasil Penelitian berdasarkan pada dimensi mutu jaminan, menunjukkan bahwa pasien rawat jalan BPJS yang menyatakan baik lebih banyak yaitu 47 orang (54,7%) dibandingkan pasien yang menyatakan kurang baik yaitu berjumlah 16 orang (18,6%). Hasil uji statistik dengan *chi square* diperoleh nilai $p = 0,009$ ($p < \alpha 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara dimensi mutu jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Husnati, dkk (2016) tentang perbandingan kepuasan Eks Askes dan Non Askes di Puskesmas, menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi mutu jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien Eks Askes dan Non Askes di Puskesmas dengan nilai $p (0,019) < 0,05$.

Hubungan Dimensi Mutu Empati dengan Kepuasan Pasien

Empati (*Empathy*) merupakan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan, meliputi: Kemudahan kepada konsumen untuk menghubungi perusahaan, Memberikan perhatian individu kepada konsumen, dan Karyawan yang mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen serta selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pelanggan.

Berdasarkan dimensi mutu empati, hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih banyak pasien BPJS rawat jalan yang menyatakan baik yaitu berjumlah 56 orang (65,1%) dibandingkan pasien yang menyatakan kurang baik yaitu 12 orang (14%). Hasil uji statistic dengan *chi square* diperoleh nilai $p = 0,029$ ($p < \alpha 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara dimensi mutu empati dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon.

Terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon, menunjukkan bahwa semakin baik jaminan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Jaminan merupakan salah satu faktor penentu kenyamanan dan keamanan pasien selama dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas. Jaminan dalam hal ini adalah pasien terjamin selama menjalani perawatan maupun pengobatan di Puskesmas (tidak terjadi malpraktek). Puskesmas Nuhon termasuk puskesmas yang fokus terhadap jaminan yang diberikan kepada pasien.

Hasil yang sama juga terdapat pada penelitian Adhtyo dan Mulyaningsih (2013) yang hasil analisis statistiknya mendapatkan nilai $p = 0,000$, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel empati dengan kepuasan pasien di puskesmas Kedunggalar Kabupaten Ngawi. Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Husnati, dkk (2016), dimana hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* didapatkan nilai p sebesar $0,04 < 0,05$, yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu empati dengan kepuasan pasien Eks Askes dan Non Askes.

Hubungan Dimensi Mutu Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik atau jasa, meliputi: Fasilitas yang menarik, Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, Kelengkapan peralatan dan Penampilan karyawan.

Berdasarkan pada dimensi bukti fisik, hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat jalan BPJS yang menyatakan baik sebanyak 46 orang (53,5%), sedangkan pasien yang menyatakan kurang baik hanya berjumlah 17 orang (19,8%). Hasil uji statistic dengan *chi square* diperoleh nilai $p = 0,018$ ($p < \alpha 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara dimensi mutu bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon.

Hasil penelitian yang dilakukan Pangerapan, dkk (2018) di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado juga menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis uji *Chi-Square* didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,001 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Farida, dkk (2020), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) baik dengan puas terhadap pelayanan di Poli umum sebesar 47 responden (70,1%). Dari hasil uji *chi square* (x^2) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,003 maka $p \text{ value} < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a

diterima berarti ada hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Di Puskesmas Nuhon Kecamatan Nuhon Kabupaten Banggai, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada hubungan antara dimensi mutu kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon Kecamatan Nuhon Kabupaten Banggai.
2. Ada hubungan antara dimensi mutu ketanggapan dengan tingkat kepuasan rawat jalan pasien BPJS di Puskesmas Nuhon Kecamatan Nuhon Kabupaten Banggai.
3. Ada hubungan antara dimensi mutu jaminan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon Kecamatan Nuhon Kabupaten Banggai.
4. Ada hubungan antara dimensi mutu empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon Kecamatan Nuhon Kabupaten Banggai.
5. Ada hubungan antara dimensi mutu bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon Kecamatan Nuhon Kabupaten Banggai.

Dimensi mutu yang paling berhubungan atau berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Nuhon Kecamatan Nuhon Kabupaten Banggai adalah Kehandalan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Dalimunthe, M., B. 2019. Analisis Pengaruh Kedisiplinan Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Delia Kabupaten Langkat Tahun 2018. Tesis. Institut Kesehatan Helvetia. Medan
- [2]. Adhytyo, Defrian Rizky & Mulyaningsih. 2013. *Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*. Jurnal GASTER, Vol. 10 No.2, Agustus 2013.
- [3]. Ahmad, H., Antoni, A., Napitupulu, M., Permayasa, N. 2021. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar*. Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia Vol. 6 No. 2 Desember 2021.
- [4]. Aldebasi YH, Ahmed MI. 2011. *Patient's satisfaction with medical services in the Qassim area*. J Clin Diagn Res. 2011;5(4):813–7.
- [5]. Anwary, A.Z. 2020. *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan dan Keperawatan Vol. 11 No. 1 Juli 2020.
- [6]. Arif Tarmansyah Iman, D. L. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*.
- [7]. Aritonang. 2018. *Kualitas Layanan Jasa*. Jakarta: Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis.
- [8]. Assauri. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada.
- [9]. Azwar. 2013. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Submit: Feb. 01th, 2024

Accepted: Feb. 15th, 2024

Published: Feb. 20st, 2024

- [10]. Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- [11]. Cantika Adinda Putri. 2021. *BPJS Kesehatan: 16,6 Juta Orang RI Sulit Bayar Iuran BPJS Kesehatan*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/>.
- [12]. Farida, N., Asrinawaty, Anwary, A.Z. 2020. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya*. Prodi Kesehatan Masyarakat FKM Universitas Islam Kalimantan.
- [13]. Hastuti, Siti Kurnia Widi., Mudayana, Ahmad Ahid., Nurdhila, Arum Puteri., & Hadiyatama, Deskha. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat, Vol. 11, Issue 2, September 2017, pp. 161-168. ISSN: 1978-0575.
- [14]. Husnati, N.Y. Setiawati, E.P. Sunjaya, D.K. 2016. *Perbandingan Kepuasan Pasien Eks ASKES dan Non-ASKES di Puskesmas pada Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional*. JSK Volume 1 Nomor 3 Tahun 2016.
- [15]. Ilahi, P. P. 2016. *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. PSIK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [16]. Kotler, Philip. 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [17]. Lupiyoadi. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa: Edisi 3*. PT. Salemba Empat. Jakarta.
- [18]. Mohammad, Anber Abraheem Shlash, and Shireen Yaseen Mohammad Alhamadani. 2011. "Service quality perspectives and customer satisfaction in commercial banks working in Jordan." Euro Journals Publishing 14 (2011).
- [19]. Nasution, N. 2015, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- [20]. Notoatmodjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- [21]. Nugroho, S.A. 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana Prenanda Media Group.
- [22]. Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik. Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- [23]. Pangerapan, D.T., Ora Et Labora I., A. Joy M. Rattu. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado*. Jurnal Kedokteran Klinik (JKK), Volume 2 No 1, Januari-Maret 2018.
- [24]. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.
- [25]. Putri, A.E. 2014, *Seri Buku Saku-2: Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan)*, iedrich-Ebert-Stiftung.
- [26]. Safitri, D. Anastasya, R. Layli, R. dan Gurning, F.P. 2022. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. Florona; Jurnal Ilmiah Kesehatan Vo. 1 No. 2 Agustus 2022*.

- [27]. Satrianegara, M. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta PT. Salemba Medika.
- [28]. Siswati, Sri. 2015 *Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar*. Jurnal MKMI, September 2015, hal. 174-183.
- [29]. Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- [30]. Suryatama, Erwin. 2014. *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Jakarta : Kata Pena.
- [31]. Toliaso, C.S., Mandagi, C.K.F., Kolibu, F.K. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado*. Jurnal KESMAS Volume 7 Nomor 4.
- [32]. Tjiptono, F. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- [33]. Tjiptono, F. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Yogyakarta.
- [34]. Wahidah, R., Sudirman, Andri, M. 2019. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Birobuli Kecamatan Palu Selatan Kota Palu*. Jurnal Kolaboratif Sains Vol. 2 No. 1 Oktober 2019.