

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS TUMPUNG LAUNG KECAMATAN MONTALLAT KABUPATEN BARITO UTARA

Desy Rahmayanti¹, Elsi Setiandari Lely Octaviana², Asrinawati³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM2007010258

² Kesehatan Masyarakat, 13201, fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1126018602

³ Kesehatan Masyarakat, 13201, fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1107118303

Email : rahmayanti.d258@gmail.com

ABSTRAK

Desy Rahmayanti

Pembimbing 1: Elsi Setiandari Lely Octaviana, SKM., M. Kes

Pembimbing 2: Asrinawaty, S. Kom., M. Kes

Menciptakan kepuasan pasien bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola pelayanan kesehatan khususnya Puskesmas, mengingat pelayanan yang diberikan salah satunya menyangkut hidup para pelanggannya. Permasalahan yang dihadapi Puskesmas Tumpang Laung yaitu kedisiplinan petugas berkaitan dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kesehatan dan ketersediaan obat-obatan. Kepuasan pasien sebagai konsumen tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis saja akan tetapi juga pada dimensi kualitas pelayanan yang lain meliputi dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Tumpang Laung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel independennya adalah kualitas pelayanan dan variabel dependennya adalah kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS. Sampel penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 76 responden. Analisis data menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tumpang Laung sebesar 82,9%. Uji bivariat menunjukkan dari 5 dimensi kualitas pelayanan terdapat hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap *reliability* (0,001), *responsiveness* (0,000), *assurance* (0,000), *emphaty* (0,004) dan tidak terdapat hubungan terhadap dimensi *tangible* (0,119). Implikasi dari penelitian ini diharapkan pihak Puskesmas agar senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, BPJS
Kepustakaan: 43 (2018-2022)

ABSTRACT

Desy Rahmayanti

Preceptor 1: Elsi Setiandari Lely Octaviana, SKM., M. Kes

Preceptor 2: Asrinawaty, S. Kom., M. Kes

Creating patient satisfaction is not something that is easy for managers of health services, especially the Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat/Public Health Center), considering that the services provided one of which concern the lives of its customers. The problems faced by the Tumpang Laung Health Center are the discipline of officers related to timeliness in providing healthcare services and the availability of drugs. Patient satisfaction as a consumer is not only determined by medical treatment but also on other service quality dimensions including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan/Healthcare and Social Security Agency) outpatient participants at Puskesmas Tumpang Laung. Kind of the research used in this research was quantitative using the cross sectional approach. The independent variable was the quality of healthcare and the dependent variable was the satisfaction of BPJS outpatient participants. Sample of this research used the technique of accidental sampling as many as 76 respondents. Data analysis by using chi square test. The results of this research showed that the satisfaction level of BPJS outpatient participants on the quality of healthcare at Puskesmas Tumpang Laung was 82.9%. Bivariate test shows that from the 5 dimensions of service quality there was correlation between satisfaction of BPJS outpatient participants with reliability (0.001), responsiveness (0.000), assurance (0.000), empathy (0.004) and there is no relationship to the tangible dimension (0.119). Implication of this research was that it was hoped that Puskesmas side should always increase their healthcare quality based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible.

KEYWORDS: Quality of healthcare, Patients satisfaction, BPJS

LITERATURES: 43 (2018-2022)

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, M., 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6 (1), hal. 12-21.
- Andelina, V., 2018. Hubungan Motivasi Dengan Kinerja Petugas Kesehatan Di Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar. *Skripsi Sarjana*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Anggia, P, Yandi, S, Mahata, I, B, E., 2020. Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap kualitas dua fasilitas pelayanan kesehatan gigi. *Padjadjaran Journal of Dentistry Researchers and Student*, 4(1), hal. 51-56.

- Arifin, S, Rahman, A, Muhyi, R, Putri, O, A, Hadianor., 2019. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6 (1), hal. 40-45.
- Baso, F, F, Rusli, Hidayah, N., 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi Informasi Dan Edukasi (KIE) Obat Dengan Resep Di Puskesmas Turikale Kabupaten Maros. *Jurnal Farmasi UIN Alauddin Makassar*, 9 (1).
- Chinintyas, P, D, Manalu, P., 2020. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Pelayanan Kesehatan Di Klinik Haji Medan Mabar. *Jurnal Kesehatan Global*, 3 (1), hal. 1-8.
- Dewi, L, I, Yulianthini, N, N, Telagawathi, S, W, L, N., 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*. 5 (2), hal. 82-92.
- Effendi, K, Junita, S., 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara, *Excellent Midwifery Journal*, 3 (2), hal. 82-78.
- Fatrida, D, Saputra, A., 2019. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 4 (1), Hal. 11-21.
- Habibi, A, Hakim, F, Azizi, S, F., 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh, *Jurnal JKFT: Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4 (2), hal. 11-21.
- Ilahi, P., 2012. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Iryadi, R., 2019. Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 1 (1), hal. 28-41.
- Liong, M, C, Kolibu, K, F, Rumayar, A, A., 2019. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bengkol. *Jurnal KESMAS*, 8 (7), hal. 174-179.
- Lubis, A, R, Putri, D, A, Ginting, T, Dameria., 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi*, 3 (1), Hal. 13-20.
- Malahayati, F., 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Di RSUD Madani Kota Medan. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan.
- Mandasari, L., 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir, *Jurnal Syntax Transformation*, 1 (3), hal. 25-29.

- Marzuq, H, N, Andriani, H., 2022. Hubungan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6 (2), hal. 13995-14008.
- Maulina, L, Madjid, A, T, Chotimah, I., 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2 (2), hal. 130-136.
- Muhammad, D, Almasyhuri, Setiani, A, L., 2020. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4 (2), hal. 174-186.
- Mujiarto, Susanto, D, Bramantyo, R, Y., 2019. Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 3 (1), hal. 34-49.
- Murniaty, E, Hartati, C, S, Putro, G., 2018. Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo, *Jurnal Manejerial Bisnis*, 2 (1), hal. 14-29.
- Najiroh, Suharyo, A, Noor, M., 2019. Analisis Persepsi Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Kesehatan Dan Umum Kelas II Di Klinik Rawat Inap Husada Talang Padang Kabupaten Tanggamus. *Jurnal Visionist*, 8 (1), hal. 30-38.
- Negara, C, I, Prabowo, A., 2018. Penggunaan Uji *Chi Square* Untuk Mengetahui Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Umur Terhadap Pengetahuan Penasun Mengenai HIV–AIDS Di Provinsi Dki Jakarta, *Prosiding Seminar Nasional Matematika dan Terapannya*, hal. 1-8.
- Nur'aeni, Simanjorang, A, Jamaluddin., 2020. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza, *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6 (2), hal. 1097-1112.
- Pangerapan, D, T, Labora, I, O, E, Rattu, P, A, J, M., 2018. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado, *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2 (1), hal. 9-18.
- Paramita, D, W, R, Rizal, N, Sulistyan, B, R., 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cetakan I, Widya Gama Press, Lumajang.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019. *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019. *Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Permana, I, G, A, S, P, Krisnawati, K, M, S, Swedarma, K, E., 2020. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Community of Publishing in Nursing (COPING)*, 8 (3), hal. 312-319.
- Profil Puskesmas Tumpang Laung, 2021. Profil Puskesmas Tumpang Laung Tahun 2021. Muara Teweh.
- Putri, M, M, Sari, K, C., 2019. Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Piyungan Bantul, *Jurnal Delima Harapan*, 6 (2), hal. 112-117.
- Riandi, R., 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wonorejo Samarinda. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Kalimantan Timur.
- Rofiah, N., 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan.
- Rohman, T, Badriah, L, D, Mamlukah., 2022. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu, *Journal of Nursing Practice and Education*, 3 (1), hal. 69-78.
- Sani, A., 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah, *Jurnal Bestari*, 1 (2), hal. 38-52.
- Sihombing, M, A., 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIE Di Puskesmas Kecamatan Ngemplak. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Farmasi. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Simanjuntak, R, L, BR., 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Farmasi dan Kesehatan. Institut Kesehatan Helvetia. Medan.
- Saputra, A, A., 2018. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 3 (2), hal. 72-89.
- Sulistyo, P, B., 2018. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten. *Skripsi Sarjana*. STIKES Kusuma Husada. Surakarta.
- Syafrizal., 2021. Tanggung Jawab Pidana Pihak Rumah Sakit Atas Kelalaiannya Terhadap Pasien BPJS Kesehatan. *Jurnal Keadilan*, 1 (1), hal. 55-71.

- Taekab, A, H, Suryawati, C, Kusumastuti, W., 2019. Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7 (1), hal. 31-40.
- Utami, Y, T., 2018. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta, *INFOKES*, 8 (1), hal. 57-65.
- Walukow, N, D, Rumayar, A, A, Kandou, D, G., 2019. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa, *Jurnal KESMAS*, 8 (4), hal. 62-66.
- Widayati, K, D, Yuliantari, K., 2020. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada RSUD XYZ, *Jurnal Akrab Juara*, 5 (1), hal. 220-227.
- Wulan, I, G, A, S, Pertiwi, N, K, F, R, Prasetya, A, M., 2019. Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. *Bali Dental Journal*, 3 (2), hal. 64-69.
- Yanuary, R, Oktavidiati, E, Febriawati, H, Oktarianita., 2021. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3 (1), hal. 1-8.
- Yudanisa, P, Rachmi, A, Yunus, A, Romadhona, N, Susanti, Y., 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1 (2), hal. 174-178.
- Zudi, M, Suryoputro, A, Arso, S, P., 2021. Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8 (2), hal. 165-179.