

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS PADA UPT PUSKESMAS TUMPUNG LAUNG 2021

Fuziama Afiatull Nada¹, Asrinawaty², M. Febriza Aquarista³
^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari.
Email :

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah keadaan saat keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Kepuasan pasien adalah keadaan saat keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Jumlah pasien di wilayah kerja UPT Puskesmas Tumpang Laung adalah sebanyak 11.537 jiwa dengan jumlah peserta BPJS/JKN sebanyak 8.783 jiwa, sedangkan untuk pasien yang tidak menggunakan BPJS kesehatan berjumlah 2.754 jiwa dan kunjungan masyarakat dari bulan Januari - Mei tahun 2021 yaitu Januari 405 orang, Februari 365 orang, Maret 527 orang, April 473 orang, Mei 273 orang. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpang Laung 2021. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan Cross sectional. Populasi adalah pasien peserta BPJS yang berkunjung dan mengakses pelayanan di PPK, sampel dalam penelitian sebanyak 136 responden. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpang Laung dengan p-value sebesar 0,002. Ada hubungan antara keandalan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpang Laung dengan p-value sebesar 0,008. Ada hubungan antara empati terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpang Laung dengan p-value sebesar 0,001. Ada hubungan antara ketanggapan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpang Laung dengan p-value sebesar 0,003. Ada hubungan antara asuransi terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpang Laung dengan p-value sebesar 0,008. Saran dalam penelitian ini yaitu mengoptimalkan kembali kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, dengan penambahan sarana kursi tunggu, mempercepat layanan loket.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Empati, Ketanggapan, dan Asuransi)

ABSTRACT

Patient satisfaction is a condition when the wishes, expectations and needs of the patient can be fulfilled. The number of patients in the working area of UPT Tumpang Laung Health Center is 11,537 people with the number of BPJS / JKN participants as many as 8,783 people, while for patients who do not use BPJS health amounted to 2,754 people and community visits from January - May 2021, namely January 405 people, February 365 people, March 527 people, April 473 people, May 273 people. To find out the relationship between service quality and patient satisfaction level of BPJS participants at UPT Puskesmas Tumpang Laung. This research method uses a cross sectional approach. The population was bpjs participants who visited and accessed services in PPK, a sample in the study of 136 respondents. The results showed there was a relationship between physical evidence of the patient satisfaction level of BPJS participants at UPT Puskesmas Tumpang Laung with a p-value of 0.002. There is a relationship between reliability to the patient satisfaction level of BPJS participants at UPT Puskesmas Tumpang Laung with a p-value of 0.008. There is a relationship between empathy for the patient satisfaction level of BPJS participants at UPT Puskesmas Tumpang Laung with a p-value of 0.001. There is a relationship between responsiveness to the patient satisfaction level of BPJS participants at UPT Puskesmas Tumpang Laung with a p-value of 0.003. There is a relationship between insurance and the patient satisfaction rate of BPJS participants at UPT Puskesmas Tumpang Laung with a p-value of 0.008. The advice in this study is to optimize the quality of services provided to patients, with the addition of waiting chair facilities, speeding up counter services.

Keywords: Customer Satisfaction, Quality of Service (Physical Evidence, Reliability, Empathy, Budgeting, and Insurance)

PENDAHULUAN

Sehat adalah suatu keadaan kondisi fisik, mental dan kesejahteraan sosial yang merupakan satu kesatuan dan bukan hanya bebas dari penyakit atau kecacatan (WHO,2008).

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Pancasila undang-undang dasar negara Republik Indonesia tahun 1945. Setiap kegiatan dalam upaya memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan

sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional (Kemenkes RI,2014).

Dengan adanya Jaminan Kesehatan Nasional yang dikelola BPJS Kesehatan masyarakat diharapkan mendapatkan jaminan pelayanan kesehatan yang bermutu karena diharapkan JKN dapat menyelesaikan ketimpangan ketimpangan akan pelayanan yang berkualitas yang selama ini menjadi problem di Indonesia.(BPJS,2014)

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan

pemerintah bertanggung jawab akan ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No.36 Tahun 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas disetiap daerah (Bappenas,2009).

Di Indonesia terdapat beberapa faktor yang membuat pelayanan kesehatan kurang terlaksana dengan baik. Faktor pertama adalah faktor tenaga kesehatan di Indonesia faktor tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor besar yang mempengaruhi tingkat pelayanan di Indonesia karena tenaga kesehatan itu sendirilah yang turun kemasyarakat untuk melakukan pelayanan kesehatan.Faktor kedua adalah minim nya sarana kesehatan yang bersedia sarana kesehatan seperti Rumah Sakit, Rumah Sakit Bersalin, Puskesmas, Posyandu dan Sarana Kesehatan lain nya sangat berperan penting dalam peningkatan pelayanan kesehatan. Faktor ketiga adalah faktor Birokrasi yang cukup buruk dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Indonesia. Bidang kesehatan sendiri mengalami kerugian hingga mencapai ratusan miliar rupiah dengan kasus seperti korupsi, pengadaan alat kesehatan dan korupsi dalam pemenangan tender, untuk pembuatan atau penelitian jenis obat tertentu (Kepmen,2004)

Puskesmas dan JKN (BPJS) adalah dua hal yang saling berkaitan dan tidak bisa dipisahkan dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Pemberian layanan kesehatan yang baik di puskesmas akan memungkinkan banyak peserta JKN/BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, hal ini juga berdampak sebaliknya jika pelayanan kesehatan di rasa buruk atau kurang baik (Triwardani,2017).

Peserta BPJS Kesehatan berdasarkan undang-undang terbagi menjadi dua yakni peserta penerima bantuan iuran (PBI) dan bukan penerima

bantuan iuran (Bukan PBI). Peserta BPJS yang tergolong PBI adalah masyarakat yang tergolong fakir miskin atau keluarga miskin dan tidak mampu. Pada tahun 2019 peserta JKN (BPJS) di Indonesia sebanyak 224,1 juta orang sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan sekitar 1,64 juta orang yaitu berjumlah 222,46 juta jiwa (BPJS Kesehatan,2020).

Menurut Hartono (2010) Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan pasien setelah mengalami suatu tindakan atau hasil dan memenuhi harapannya. Sedangkan menurut Phoma (2006) kepuasan pasien adalah suatu tindakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Tjiptono dan Chandra (2012:78) Mengidentifikasi ada 10 indikator kualitas pelayanan,yang dirangkum menjadi 5 indikator yaitu Reliabilitas (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (empathy), Bukti Fisik (tangibles). Kelima karakteristik tersebut adalah: Pertama, Tangibles (bukti langsung). Kedua, Reliability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ketiga, Responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan para staff untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keempat, Assurance (jaminan)yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati (empathy) Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan di pahami.

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika

suatu instansi kesehatan salah satunya Puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukur tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukur tersebut, dapat di ketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakannya dapat memenuhi harapan pasien menurut Agus, D.S (2015).

Kualitas pelayanan terhadap kepuasa pasien merupakan hal yang sangat penting. Kepuasan akan tercapai jika harapan pasien kepada pelayanan kesehatan terpenuhi sesuai dengan kebutuhan pasien. Pengukuran tingkat kepuasan ini di perlukan agar dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan yang memenuhi harapan pasien (Pohan, 2007).

Hasil penelitian sebelumnya oleh Etlidawati, Diyah Yulistika Handayani (2017) tentang Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Sokaraja 1, Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan kesehatan sebagian besar baik sebesar (61.2 %) dan Kepuasan pasien dapat diketahui bahwa 55.1% responden yang menyatakan puas. Hasil analisis uji Chi Square didapatkan p -value = 0,000 ($< 0,05$), yang artinya ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan di Puskemas I Sokaraja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa apabila mutu pelayanan tidak dijaga dan dijalan dengan baik maka akan dapat menimbulkan ketidak puasan dari pasien atau pengguna jasa.

Berdasarkan data dari UPT Puskesmas Tumpang Laung Jumlah penduduk yang terdaftar sebagai pasien di wilayah kerja UPT Puskesmas Tumpang Laung adalah sebanyak 11.537 jiwa dengan jumlah peserta BPJS/JKN di UPT Puskesmas Tumpang Laung sebanyak 8.783 jiwa, sedangkan untuk pasien yang tidak menggunakan BPJS kesehatan berjumlah 2.754 jiwa dan kunjungan

masyarakat untuk akumulasi dari bulan Januari - Mei tahun 2021 yaitu Januari 405 orang, Februari 365 orang, Maret 527 orang, April 473 orang, Mei 273 orang.

Berdasarkan Studi pendahuluan dengan metode mengobservasi langsung kelapangan dan peneliti langsung mewawancarai 10 orang pasien yang ada di wilayah kerja UPT Puskesmas Tumpang Laung saat di lakukan wawancara ada 3 orang mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, sedangkan 7 dari orang tersebut mengatakan tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang di berikan karena dari sarana prasarana yang kurang memadai, menunggun antrian yang terlalu lama, menunggu waktu pemeriksaan, serta petugas kesehatan yang cemberut dan tidak ramah.

Berdasarkan Latar belakang di atas Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Pada Upt Puskesmas Tumpang Laung Tahun 2021”

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif Deskriptif, dengan pendekatan Cross-sectional.

Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien peserta BPJS yang berkunjung dan mengakses pelayanan di PPK tingkat I UPT Puskesmas Tumpang Laung Kecamatan Montallat Kabupaten Barito Utara 2021 yaitu sejumlah 273 orang (data kunjungan 1 s/d 30 Mei 2021), sampel dalam penilitian ini sebanyak 136 sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Analisis Univariat

a. Kepuasan Pelanggan

No	Kepuasan Pelanggan	N	%
1.	Puas	63	46.3
2.	Cukup Puas	67	49.3
3.	Kurang Puas	6	4.4
Total		136	100.0

b. Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Bukti Fisik

No	Bukti Fisik	N	%
1.	Baik	91	66.9
2.	Cukup Baik	40	29.4
3.	Kurang	5	3.7
Total		136	100.0

c. Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Keandalan

No	Keandalan	N	%
1.	Baik	82	60.3
2.	Cukup Baik	48	35.3
3.	Kurang	6	4.4
Total		136	100.0

d. Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Empati

No	Empati	N	%
1.	Baik	91	66.9
2.	Cukup Baik	39	28.7
3.	Kurang	6	4.4
Total		136	136

e. Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Ketanggapan

No	Ketanggapan	n	%
1.	Baik	86	63.2
2.	Cukup Baik	45	33.1
3.	Kurang	5	3.7
Total		136	100.0

f. Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Asuransi

No	Asuransi	N	%
1.	Baik	85	62.5
2.	Cukup Baik	46	33.8
3.	Kurang	5	3.7
Total		136	100.0

Analisis Bivariat

1. Hubungan Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan

Bukti Fisik	Kepuasan Pelanggan						Total		P Value
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Baik	44	48.4	4	51.6	0	0	91	100	0,002
Cukup Baik + Kurang	19	42.2	20	44.4	6	13.3	45	100	
Total	63	46,3	67	49,3	6	4,4	136	100	

2. Hubungan Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Keandalan dengan Kepuasan Pelanggan

Keandalan	Kepuasan Pelanggan						Total		P Value
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	N	%	n	%			
Baik	39	47,6	43	52,4	0	0	82	100	0,008
Cukup Baik + Kurang	24	44,4	24	44,4	6	11,1	54	100	
Total	63	46,3	67	49,3	6	4,4	136	100	

3. Hubungan Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Empati dengan Kepuasan Pelanggan

Empati	Kepuasan Pelanggan						Total	P Value
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas			
	N	%	n	%	n	%		
Baik	47	51,6	44	48,4	0	0	91	0,001
Cukup Baik + Kurang	16	35,6	23	51,1	6	2,0	45	
Total	63	46,3	67	49,3	6	4,4	136	

4. Hubungan Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Ketanggapan dengan Kepuasan Pelanggan

Ketanggapan	Kepuasan Pelanggan						Total	P Value
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	39	47,6	43	52,4	0	0	82	0,003
Cukup Baik + Kurang	24	44,4	24	44,4	6	11,1	54	
Total	63	46,3	67	49,3	6	4,4	136	

5. Hubungan Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Asuransi dengan Kepuasan Pelanggan

Asuransi	Kepuasan Pelanggan						Total	P Value
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	4	50,6	42	49,4	0	0	85	0,008
Cukup Baik + Kurang	2	39,3	25	49,0	6	11,8	51	
Total	6	46,3	67	49,3	6	4,4	136	

PEMBAHASAN

Analisis Univariat

a. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian, dilihat bahwa sebagian besar responden cukup puas yaitu sebanyak 67 (49,3%) . Sebagian responden mengungkapkan bahwa pada saat kunjungan di puskesmas, bagian administrasi tidak mempersulit pada saat masuk dan penanganan yang di berikan cukup baik sehingga pasien yang berobat merasa cukup puas terhadap pelayanan yang ada di puskesmas.

Tjiptono (2008:349) mengutip beberapa definisi kepuasan pelanggan sebagai berikut Oliver mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada

responden dengan persentase sebesar 44,4%.

Menurut Budioro (2002), Persepsi dianggap akan menentukan bagaimana seseorang akan memilih, menghimpun dan menyusun, serta memberi arti yang kemudian akan mempengaruhi tanggapan (perilaku) yang akan muncul dari dirinya.

b. Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Bukti Fisik

Berdasarkan Tabel 4.8 Hasil penelitian yang di lakukan di UPT Puskesmas Tumpang Laung dengan 136 responden, sebagian besar responden memberikan kenyaan baik yaitu 91 (66.9%) .

Bukti fisik (Tangibles) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya Tangibles, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan.

c. Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Keandalan

Berdasarkan Tabel 4.9 di ketahui bahwa banyak dari 136 responden sebagian besar responden memberikan kenyataan baik sebanyak 82 (60.3%) .

Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap

yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

d. Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Empati

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa dari 136 responden sebagian besar responden memberikan kenyataan baik yaitu sebanyak 91 (66,9%).

Perhatian (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

e. Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Ketanggapan

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa dari 136 responden sebagian besar responden memberikan kenyataan baik yaitu sebanyak 86 (63,2%).

Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

f. Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Asuransi

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa dari 136 responden sebagian besar responden memberikan kenyataan baik yaitu sebanyak 85 (62,5%).

Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan

(*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

Analisis Bivariat

1. Hubungan Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa dari 91 orang responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebagian besar responden menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 47 (51,6%) dan dari 45 orang responden yang menyatakan kualitas pelayanan cukup baik+ kurang sebagian besar responden menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 20(44,4%).

Berdasarkan hasil uji analisis dengan uji *Pearson Chi Square* di peroleh nilai *P Value* = 0.002 yang artinya dimana nilai ($p < 0,05$) maka *H0* di tolak yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan di mense bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpang Laung.

Dari hasil penelitian yang telah di lakukan di UPT Puskesmas Tumpang Laung yang telah di sediakan 5 pertanyaan tentang kualitas pelayanan di tinjau berdasarkan bukti fisik, mayoritas responden menjawab cukup baik terhadap pertanyaan “Bangunan Puskesmas terlihat indah dan bersih”. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pramukti Dian,2018) yang menyatakan bahwa “Ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan peserta BPJS di pasilitas kesehatan tingkat pertama provinsi daerah istimewa Yogyakarta”. Begitupun dengan penelitian (Nur Fardiansyah,2015) “Ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa.

2. Hubungan Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Keandalan dengan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa dari 82 responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebagian besar responden memberikan kenyataan cukup puas yaitu sebanyak 43(52,4%) dan dari 54 responden yang menyatakan kualitas pelayanan cukup baik+kurang sebagian besar responden memberikan kenyataan cukup puas serta puas yaitu sebanyak 24 responden (44,4%).

Berdasarkan hasil uji analisis dengan uji *Pearson Chi Square* di peroleh nilai P Value = 0.008 yang artinya dimana nilai ($p < 0,05$) maka H_0 di tolak yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan, berdasarkan di mensi keandalan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpang Laung.

Dari hasil penelitian yang telah di lakukan di UPT Puskesmas Tumpang Laung di sediakan 5 pertanyaan tentang kualitas pelayanan di tinjau berdasarkan keandalan, mayoritas responden menjawab cukup baik pada pertanyaan “Tenaga kesehatan menerangkan tindakan yang akan di berikan”.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pramukti Dian,2018) yang menyatakan bahwa “Ada hubungan keandalan antara dengan kepuasan peserta BPJS di pasilitas kesehatan tingkat pertama provinsi daerah istimewa Yogyakarta”. Begitupun dengan penelitian (Nur Fardiansyah,2015) “Ada hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Empati dengan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa dari 91 responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 47(51,6%) dan dari 45 responden yang menyatakan kualitas pelayanan cukup baik+kurang sebagian besar responden menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 23(51,1%).

Berdasarkan hasil uji analisis dengan uji *Pearson Chi Square* di peroleh nilai P Value = 0.001 yang artinya dimana nilai ($p < 0,05$) maka H_0 di tolak yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan di mensi empati terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpang Laung.

Dari hasil penelitian yang telah di lakukan di UPT Puskesmas Tumpang Laung di sediakan 5 pertanyaan tentang kualitas pelayanan di tinjau berdasarkan empati, mayoritas responden menjawab baik pada pertanyaan “Petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien”.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pramukti Dian,2018) yang menyatakan bahwa “Ada hubungan antara empati dengan kepuasan peserta BPJS di pasilitas kesehatan tingkat pertama provinsi daerah istimewa Yogyakarta”. Begitupun dengan penelitian (Nur Fardiansyah,2015) “Ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa

4. Hubungan Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan

Ketanggapan dengan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa dari 82 responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebagian besar responden menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 43(52,4%) dan dari 54 responden yang menyatakan kualitas pelayanan cukup baik+kurang sebagian besar responden menyatakan cukup puas serta puas yaitu sebanyak 24(44,4%).

Berdasarkan hasil uji analisis dengan uji *Pearson Chi Square* di peroleh nilai P Value = 0.003 yang artinya dimana nilai ($p < 0,05$) maka H_0 di tolak yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan di mensei ketanggapan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpang Laung.

Dari hasil penelitian yang telah di lakukan di UPT Puskesmas Tumpang Laung di sediakan 5 pertanyaan tentang kualitas pelayanan di tinjau berdasarkan ketanggapan, mayoritas responden menjawab sangat baik pada pertanyaan “Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur”.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pramuksi Dian,2018) yang menyatakan bahwa “Ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan peserta BPJS di pasilitas kesehatan tingkat pertama provinsi daerah istimewa Yogyakarta”. Begitupun dengan penelitian (Nur Fardiansyah,2015) “Ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa

5. Hubungan Kualitas Pelayanan di Tinjau Berdasarkan Asuransi dengan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa dari 85 responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 43(50,6%) dan dari 51 responden yang menyatakan kualitas pelayanan cukup baik+kurang sebagian besar responden menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 25(49%).

Berdasarkan hasil uji analisis dengan uji *Pearson Chi Square* di peroleh nilai P Value = 0.008 yang artinya dimana nilai ($p < 0,05$) maka H_0 di tolak yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan di mensei asuransi terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpang Laung.

Dari hasil penelitian yang telah di lakukan di UPT Puskesmas Tumpang Laung di sediakan 5 pertanyaan tentang kualitas pelayanan di tinjau berdasarkan ketanggapan, mayoritas responden menjawab sangat cukup baik pada pertanyaan “Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien”.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pramuksi Dian,2018) yang menyatakan bahwa “Ada hubungan antara asuransi dengan kepuasan peserta BPJS di pasilitas kesehatan tingkat pertama provinsi daerah istimewa Yogyakarta”. Begitupun dengan penelitian (Nur Fardiansyah,2015) “Ada hubungan antara asuransi dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa.

KESIMPULAN

1. Ada hubungan antara bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpung Laung dengan p-value sebesar 0,002.
2. Ada hubungan antara keandalan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpung Laung dengan p-value sebesar 0,008
3. Ada hubungan antara empati terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpung Laung dengan p-value sebesar 0,001 .
4. Ada hubungan antara ketanggapan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpung Laung dengan p-value sebesar 0,003.
5. Ada hubungan antara asuransi terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada UPT Puskesmas Tumpung Laung dengan p-value sebesar 0,008.

SARAN

1. Bagi Puskesmas

Bagi Puskesmas agar dapat mengoptimalkan kembali kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, dengan penambahan sarana kursi tunggu,mempercepat layanan loket pendaftaran dengan mesin antrian, menjalin komunikasi yang baik dengan pasien dan menjalankan monitoring kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan setiap hari karena pada kualitas pelayanan yang baik sangat berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien atau pengunjung.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggali lebih dalam lagi terhadap referensi-referensi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan sehingga dapat

memberikan penelitian yang berbeda misalnya terhadap minat kunjungan ulang, upaya penanganan keluhan pelanggan dan standar lainnya yang kemungkinan terkait dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- WHO 2008. The global burden of diseases: 2004 update Geneva: World Health Organization.http://www.who.int/healthinfo/globalburden/disease/GBD_report_2004update_full.pdf. Diakses September 2017
- Kemenkes RI, 2014, *Profil kesehatan indonesia*. Jakarta: Kemenkes RI
- Badan Penyelenggara. Jaminan Sosial (BPJS). 2014. Buku *Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam sistem Jaminan Sosial*
- Bappenas 2009 *Pedoman Evaluasi Kinerja Pembangunan Sektor (modul 7 Gap Analysis)*. Retrieved Juni 17, 2014 from www.godgovernancebappenas.go.id
- Nasional*, Jakarta: Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial BPJS
- BPJS Kesehatan, 2020, *Jumlah Peserta BPJS Kesehatan di Indonesia*,<http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/01/06/jumlahpesertabpjskesehatan.capai2225jutaoranghingga2020#:~:text=Jumlah%20peserta%20dalam%20program%20Jaminan,sebanyak%20132%20C8%20jut2%20orang> (Di akses tanggal 30 Mei 2021)
- Hartono,S.P. 2010 *Statistik Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25PAN/2004 Tentang *Pedoman Umum Penyuluhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*
- Triwardani,2017, *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan UU*

No 36, 2009, *Kesehatan, Jakarta:*
Kementrian Kesehatan
Pohan, S.I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan*
Kesehatan. Jakarta: EGC.