

# HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS MARTAPURA 2 KABUPATEN BANJAR TAHUN 2021

Andini Mayawi Ratnasari<sup>1</sup>, Ridha Hayati<sup>2</sup>, Deni Suryanto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan

Muhammad Arsyad Al Banjari

Email: andinimayawi@gmail.com

## ABSTRAK

Kinerja pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Beberapa pasien di Puskesmas Martapura 2 mengeluhkan pelayanan terhadap pasien BPJS yang kurang baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kinerja pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar Tahun 2021. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *Cross Sectional*. Pengambilan sampelnya menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Populasi adalah seluruh pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Martapura 2. Sampel sebanyak 99 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner. Analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara keandalan ( $P\ value=0,000$ ), daya tanggap ( $P\ value=0,000$ ), jaminan ( $P\ value=0,001$ ), empati ( $P\ value=0,000$ ), dan bukti fisik ( $P\ value=0,000$ ) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar. Saran bagi Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar yaitu terus meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci: kinerja, pelayanan, kepuasan pasien, BPJS Kesehatan.**

## ABSTRACT

*Health service performance is an important factor in increasing patient satisfaction. Some patients at the Martapura 2 Public Health Center complained about the poor service to BPJS patients. The purpose of this study was to determine the relationship between health service performance and the level of satisfaction of patients using BPJS Kesehatan at the Martapura 2 Health Center, Banjar Regency in 2021. This research is a quantitative research with Cross Sectional method. Sampling using the Accidental Sampling technique. The population is all patients using BPJS Kesehatan at the Martapura Health Center 2. The sample is 99 respondents. Data was collected through filling out a questionnaire. Univariate analysis using frequency distribution and bivariate analysis using Chi Square test. The results showed that there was a relationship between reliability ( $P\ value = 0.000$ ), responsiveness ( $P\ value = 0.000$ ), assurance ( $P\ value = 0.001$ ), empathy ( $P\ value = 0.000$ ), and physical evidence ( $P\ value = 0.000$ ) with satisfaction. BPJS Health users at the Martapura 2 Public Health Center, Banjar Regency. Suggestions for the Martapura 2 Health Center in Banjar Regency are to continue to improve the performance of health services through the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence of service in order to increase patient satisfaction.*

**Keywords: performance, service, patient satisfaction, BPJS Kesehatan.**

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional dengan tujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi semua orang sehingga terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Mustika, 2019).

Untuk mewujudkan derajat kesehatan tersebut upaya yang perlu dilakukan, yaitu adanya upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan pasien yang menginginkan penyembuhan dan pemulihan serta penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Nurhidayah, 2017).

Kinerja pelayanan merupakan faktor penting dalam upaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, salah satu hal yang perlu dipenuhi yaitu kepuasan pasien yang dilayaninya. Sebagai pemberi pelayanan kesehatan, petugas kesehatan harus melayani dengan kinerja terbaiknya dengan memberikan pelayanan yang bersifat menyeluruh juga pelayanan yang individual agar meningkatkan kepuasan bagi masyarakat sebagai pemakai jasa kesehatan (Adriani, 2017).

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang muncul setelah mendapatkan kinerja pelayanan dari petugas kesehatan, pasien akan merasa puas dan sangat berterima kasih apabila semua yang diharapkan sesuai dengan kebutuhannya (Pohan, 2013).

Memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan sikap sopan, ramah dan penuh rasa tanggung jawab oleh peugas kesehatan akan menciptakan suasana yang aman dan nyaman. Suasana seperti inilah yang memungkinkan kekecewaan pasien tidak muncul, pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan sehingga mendorong pasien menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan untuk berobat guna

meningkatkan derajat kesehatan yang optimal (Risda, 2018).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah lembaga yang dibuat untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang dimulai pada tanggal 1 Januari 2014. Seluruh warga Indonesia wajib menjadi pengguna BPJS termasuk diantaranya warga negara asing yang sudah berkerja minimal 6 bulan di Indonesia dan sudah membayar iuran. Per 31 Mei 2021 peserta yang sudah terdaftar JKN di Indonesia adalah sebanyak 224.481.164 (Kemenkes RI, 2019).

Puskesmas dalam sistem BPJS mempunyai peran penting terhadap peserta BPJS Kesehatan. Puskesmas adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menjadi gerbang utama bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan untuk mengakses pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan Puskesmas yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat maka akan semakin meningkatnya pasien pengguna BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan akan berbagi informasi kepada masyarakat tentang manfaat BPJS Kesehatan (Trisna, 2019).

Jaminan kesehatan penduduk wilayah kerja Puskesmas Kabupaten Banjar pada tahun 2020 sebesar 217.934 peserta dari jumlah penduduk 596.001 jiwa (Badan Pusat Statistik Kab. Banjar 2021). Jumlah peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar Tahun 2020 tercatat 12.476 peserta dengan jumlah kunjungan per tahun 8.136 pasien, dengan rata-rata jumlah kunjungan perbulan 678 pasien (Laporan Puskesmas Martapura 2, 2020).

Peneliti sebelumnya telah melakukan studi pendahuluan kepada 10 orang pengunjung BPJS Kesehatan yang berobat di Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar guna mengetahui apakah pasien merasa puas atau tidak puas setelah mereka mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 2, didapatkan

sebanyak 3 orang pasien mengatakan ruangan puskesmas terlihat bersih dan nyaman, sebanyak 2 orang pasien mengatakan petugas kesehatan melayani dengan baik dan sopan, sebanyak 1 orang pasien mengatakan puskesmas memiliki parkir yang luas, sebanyak 3 orang pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan dikarenakan terkadang lambat sehingga pasien harus menunggu lama untuk dilayani, sebanyak 1 orang pasien mengatakan obat-obatan yang terkadang kurang lengkap.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul : “Hubungan Kinerja Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar Tahun 2021”

## METODE

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian survey analitik dengan rancangan *Cross Sectional* dengan cara pendekatan, observasi dan pengumpulan data pada satu saat (Notoadmodjo, 2018). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Martapura 2 pada tahun 2020 yaitu berjumlah 12.476 jiwa. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* berupa *accidental sampling* yaitu sebanyak 99 responden yang dilaksanakan pada bulan agustus 2021.

Variabel bebas yaitu kinerja pelayanan kesehatan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik), variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuesioner. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien pengguna BPJS. Sedangkan data sekunder diperoleh berdasarkan hasil

laporan tahunan Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar.

Data yang telah dikumpulkan akan diklasifikasikan sesuai kategorinya kemudian data akan dianalisis dengan proses komputer dalam bentuk dua analisis data, yaitu analisis univariat yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan karakteristik setiap variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Analisis bivariat bertujuan untuk melihat sejauh mana hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan uji *Chi Square*.

## HASIL

### Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Keandalan Pelayanan Kesehatan

Keandalan	N	%
Baik	48	48,5
Cukup Baik	30	30,3
Kurang Baik	21	21,2
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan tabel 1 diatas responden yang menyatakan keandalan pelayanan kesehatan Baik sebanyak 48 orang (48,5%), yang menyatakan Cukup baik sebanyak 30 orang (30,3%), dan yang menyatakan Kurang baik sebanyak 21 orang (21,2%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Daya Tanggap Pelayanan Kesehatan

Daya Tanggap	N	%
Baik	44	44,4
Cukup Baik	36	36,4
Kurang Baik	19	19,2
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan tabel 2 diatas responden yang menyatakan daya tanggap pelayanan kesehatan Baik sebanyak 44 orang (44,4%), yang menyatakan Cukup baik sebanyak 36 orang (36,4%), dan yang menyatakan Kurang baik sebanyak 19 orang (19,2%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jaminan Pelayanan Kesehatan

Jaminan	n	%
Baik	48	48,5
Cukup Baik	33	33,3
Kurang Baik	18	18,2
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan tabel 3 diatas responden yang menyatakan jaminan pelayanan kesehatan Baik sebanyak 48 orang (48,5%), yang menyatakan Cukup baik sebanyak 33 orang (33,3%), dan yang menyatakan Kurang baik sebanyak 18 orang (18,2%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Empati Pelayanan Kesehatan

Empati	n	%
Baik	42	42,4
Cukup Baik	37	37,4
Kurang Baik	20	20,2
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan tabel 4 diatas responden yang menyatakan empati pelayanan kesehatan Baik sebanyak 42 orang (42,4%), yang menyatakan Cukup baik sebanyak 37 orang (37,4%), dan yang menyatakan Kurang baik sebanyak 20 orang (20,2%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik Pelayanan Kesehatan

Bukti Fisik	n	%
Baik	50	50,5
Cukup Baik	30	30,3
Kurang Baik	19	19,2
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan tabel 5 diatas responden yang menyatakan Bukti Fisik pelayanan kesehatan Baik sebanyak 50 orang (50,5%), yang menyatakan Cukup baik sebanyak 30 orang (30,3%), dan yang menyatakan Kurang baik sebanyak 19 orang (19,2%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	71	71,7

Tidak Puas	28	28,3
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan tabel 6 diatas responden yang merasa Puas sebanyak 71 orang (71,7%), dan yang merasa Tidak Puas sebanyak 28 orang (28,3%).

### Analisis Bivariat

Tabel 7. Hubungan Keandalan Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Keandalan	Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Puas	%	Tidak Puas	%	n	%
Baik	45	45,4	3	3,0	48	48,5
Cukup Baik	21	21,3	9	9,1	30	30,3
Kurang Baik	5	5,0	16	16,2	21	21,2
Total	71	71,7	28	28,3	99	100

$P=0,000$

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan tabel 7 diatas dari 48 orang yang menyatakan keandalan baik, terdapat 45 orang (45,4%) menyatakan puas, 3 orang (3,0%) menyatakan tidak puas. Untuk yang menyatakan cukup baik dari 30 orang, terdapat 21 orang (21,3%) menyatakan puas, 9 orang (9,1%) menyatakan tidak puas. Sedangkan untuk yang menyatakan kurang baik dari 21 orang, terdapat 5 orang (5,0%) menyatakan puas, 16 orang (16,2%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji *Chi Square* dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh  $P\ value = 0,000 < 0,05$  yang berarti ada hubungan yang signifikan antara keadalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 2.

Tabel 8. Hubungan Daya Tanggap Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Puas	%	Tidak Puas	%	n	%
Baik	40	40,4	4	4,0	44	44,4
Cukup Baik	26	26,3	10	10,1	36	36,4
Kurang Baik	5	5,0	14	14,2	19	19,2

Total	71	71,7	28	28,3	99	100
$P=0,000$						

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan tabel 8 diatas dari 44 orang yang menyatakan daya tanggap baik, terdapat 40 orang (40,4%) menyatakan puas, 4 orang (4,0%) menyatakan tidak puas. Untuk yang menyatakan cukup baik dari 36 orang, terdapat 26 orang (26,3%) menyatakan puas, 10 orang (10,1%) menyatakan tidak puas. Sedangkan untuk yang menyatakan kurang baik dari 19 orang, terdapat 5 orang (5,0%) menyatakan puas, 14 orang (14,2%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji *Chi Square* dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh  $P\ value = 0,000 < 0,05$  yang berarti ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 2.

Tabel 9. Hubungan Jaminan Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Jaminan	Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Puas	%	Tidak Puas	%	n	%
Baik	41	41,4	7	7,1	48	48,5
Cukup Baik	23	23,2	10	10,1	33	33,3
Kurang Baik	7	7,1	11	11,1	18	18,2
Total	71	71,7	28	28,3	99	100
$P=0,001$						

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan tabel 9 diatas dari 48 orang yang menyatakan jaminan baik, terdapat 41 orang (41,4%) menyatakan puas, 7 orang (7,1%) menyatakan tidak puas. Untuk yang menyatakan cukup baik dari 33 orang, terdapat 23 orang (23,2%) menyatakan puas, 10 orang (10,1%) menyatakan tidak puas. Sedangkan untuk yang menyatakan kurang baik dari 18 orang, terdapat 7 orang (7,1%) menyatakan puas, 11 orang (11,1%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji *Chi Square* dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh  $P\ value = 0,001 < 0,05$  yang berarti ada hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 2.

Tabel 10. Hubungan Empati Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Empati	Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Puas	%	Tidak Puas	%	n	%
Baik	36	36,3	6	6,1	42	42,4
Cukup Baik	29	29,3	8	8,1	37	37,4
Kurang Baik	6	6,1	14	14,1	20	20,2
Total	71	71,7	28	28,3	99	100
$P=0,000$						

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan tabel 10 diatas dari 42 orang yang menyatakan empati baik, terdapat 36 orang (36,3%) menyatakan puas, 6 orang (6,1%) menyatakan tidak puas. Untuk yang menyatakan cukup baik dari 37 orang, terdapat 29 orang (29,3%) menyatakan puas, 8 orang (8,1%) menyatakan tidak puas. Sedangkan untuk yang menyatakan kurang baik dari 20 orang, terdapat 6 orang (6,1%) menyatakan puas, 14 orang (14,1%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji *Chi Square* dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh  $P\ value = 0,000 < 0,05$  yang berarti ada hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 2.

Tabel 11. Hubungan Bukti Fisik Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Puas	%	Tidak Puas	%	n	%
Baik	44	44,4	6	6,1	50	50,5
Cukup Baik	19	19,2	11	11,1	30	30,3
Kurang Baik	8	8,1	11	11,1	19	19,2
Total	71	71,7	28	28,3	99	100
$P=0,000$						

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan tabel 11 diatas dari 50 orang yang menyatakan empati baik, terdapat 44 orang (40,4%) menyatakan puas, 6 orang (6,1%) menyatakan tidak puas. Untuk yang menyatakan cukup baik dari 30 orang, terdapat 19 orang (19,2%)

menyatakan puas, 11 orang (11,1%) menyatakan tidak puas. Sedangkan untuk yang menyatakan kurang baik dari 19 orang, terdapat 8 orang (8,1%) menyatakan puas, 11 orang (11,1%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji *Chi Square* dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh  $P\text{ value} = 0,000 < 0,05$  yang berarti ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 2.

## **PEMBAHASAN**

### **Analisis Univariat**

#### **Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Martapura 2.**

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 2 sebagian besar dengan hasil puas sebanyak 71 responden (71,7%), sedangkan 28 responden (28,3%) merasa tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar Tahun 2021. Hasil jawaban responden menunjukkan responden puas terhadap pelayanan kesehatan dimana paling banyak menjawab puas adalah pada item pertanyaan tentang keramahan dan kesopanan petugas kesehatan saat memberikan pelayanan sebesar 88,8%. Sedangkan paling sedikit menjawab puas adalah pada item perhatian yang diberikan petugas selama pasien menjalani pengobatan sebesar 75,7%. Hal ini menunjukkan sebagian besar pasien sudah puas terhadap pelayanan kesehatan dan hanya sebagian kecil yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### **Keandalan pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 2.**

Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, serta kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan keandalan pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 2 sebagian besar

adalah baik sebanyak 48 (48,4%) responden, sebanyak 30 (30,4%) responden adalah cukup baik, dan sebanyak 21 (21,2%) adalah kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 2 sudah baik.

Responden menilai keandalan pelayanan baik pada item pertanyaan tentang pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi sebesar 80,8%. Sedangkan responden yang menilai keandalan pelayanan kesehatan paling sedikit menjawab baik adalah pada item lamanya waktu antri pelayanan kesehatan yaitu sebesar 69,6%.

#### **Daya Tanggap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Martapura 2.**

Daya tanggap adalah kemampuan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap, serta kejelasan penyampaian informasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan daya tanggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 2 sebagian besar adalah baik sebanyak 44 (44,4%) responden, sebanyak 36 (36,4%) responden adalah cukup baik, dan sebanyak 19 (19,2%) adalah kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 2 sudah baik.

Responden menilai daya tanggap pelayanan baik pada item pertanyaan tentang kejelasan informasi yang diberikan sebesar 74,4%. Sedangkan responden yang menilai daya tanggap pelayanan kesehatan paling sedikit menjawab baik adalah pada item tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan pelayanan yaitu sebesar 69,6%.

#### **Jaminan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Martapura 2.**

Jaminan dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan kemampuan petugas pelayanan kesehatan guna memberikan dan menumbuhkan rasa percaya kepada pasien. Berdasarkan penelitian menunjukkan

jaminan pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 2 sebagian besar adalah baik sebanyak 48 (48,4%) responden, sebanyak 33 (33,4%) responden adalah cukup baik, dan 18 (18,2%) responden adalah kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 2 sudah baik.

Responden menilai bahwa jaminan pelayanan baik pada item pertanyaan tentang kemampuan petugas dalam meyakinkan kesembuhan pasien sebesar 75,4%. Sedangkan responden yang menilai jaminan pelayanan kesehatan paling sedikit menjawab baik adalah pada item perasaan aman pasien ketika menjalani perawatan yaitu sebesar 70,7%.

### **Empati Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Martapura 2.**

Empati dalam penelitian ini adalah memberikan perhatian yang tulus kepada pasien. Berdasarkan penelitian menunjukkan empati pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 2 sebagian besar adalah baik sebanyak 42 (42,4%) responden, sebanyak 37 (37,4%) responden adalah cukup baik, dan 20 (20,2%) responden adalah kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa empati pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 2 sudah baik.

Responden menilai bahwa empati pelayanan baik pada item pertanyaan tentang pemberian perhatian secara khusus kepada pasien sebesar 72,7%. Sedangkan responden yang menilai empati pelayanan paling sedikit menjawab baik adalah pada item perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya yaitu sebesar 66,6%.

### **Bukti Fisik Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Martapura 2.**

Bukti fisik dalam penelitian ini adalah kemampuan puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya. Kebersihan, kelengkapan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian menunjukkan bukti fisik pelayanan kesehatan di Puskesmas

Martapura 2 sebagian besar adalah baik sebanyak 50 (50,5%) responden, sebanyak 30 (30,3%) responden adalah cukup baik, dan 19 (19,2%) responden adalah kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 2 sudah baik.

Responden menilai bahwa bukti fisik pelayanan baik pada item pertanyaan tentang kerapihan dan kebersihan ruangan sebesar 77,4%. Sedangkan responden yang menilai bukti fisik pelayanan paling sedikit menjawab baik adalah pada item kelengkapan alat pemeriksaan yaitu sebesar 68,6%.

### **Analisis Bivariat**

#### **Hubungan Keandalan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 48 responden yang menyatakan keandalan baik, sebanyak 45 orang (45,5%) merasa puas terhadap pelayanan, dari 30 responden yang menyatakan keandalan cukup baik, sebanyak 21 orang (21,2%) merasa puas terhadap pelayanan, dan dari 21 responden yang menyatakan keandalan kurang baik, sebanyak 16 orang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji *Chi Square* diperoleh  $P\ value = 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan keandalan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar Tahun 2021.

Keandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang optimal meliputi prosedur pelayanan pelayanan yang cepat dan tepat, waktu antri yang tidak terlalu lama, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Waktu tunggu pasien dapat menentukan tingkat kepuasan karena dapat membuat pasien akan merasa telah dilayani dengan baik sehingga dapat menimbulkan kepuasan. Menurut hasil penelitian mayoritas responden menyatakan baik dan puas terhadap keandalan pelayanan di Puskesmas Martapura 2 dikarenakan petugas kesehatan telah memberikan pelayanan yang sesuai

dengan harapan responden seperti prosedur pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, hanya 5 menit pasien sudah mendapatkan nomer antrian. Namun, masih ada beberapa responden yang mengeluhkan keberadaan dokter yang terkadang tidak ada ditempat saat pasien berobat sehingga pasien perlu menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.

### **Hubungan Daya Tanggap Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 44 responden yang menyatakan daya tanggap baik, sebanyak 40 orang (40,4%) merasa puas terhadap pelayanan, dari 36 responden yang menyatakan daya tanggap cukup baik, sebanyak 26 orang (26,3%) merasa puas terhadap pelayanan, dan dari 19 responden yang menyatakan daya tanggap kurang baik, sebanyak 14 orang (14,1%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji *Chi Square* diperoleh  $P\ value = 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan daya tanggap pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar Tahun 2021.

Daya tanggap pada penelitian ini berkenaan dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan bantuan dan respon kepada pasien secara cepat dan tepat, serta kejelasan informasi yang diberikan. Menurut hasil penelitian mayoritas responden menyatakan baik dan puas terhadap daya tanggap pelayanan di Puskesmas Martapura 2 dikarenakan petugas kesehatan telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan responden seperti tindakan cepat petugas pada saat pasien membutuhkan pelayanan. Namun masih ada beberapa responden yang mengeluhkan daya tanggap pelayanan, hal ini disebabkan karena petugas masih kurang menjelaskan informasi secara lengkap apabila ada pasien yang masih belum paham tentang hal-hal yang dirasa pasien belum jelas sehingga pasien kebingungan pada saat berobat.

### **Hubungan Jaminan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 48 responden yang menyatakan jaminan baik, sebanyak 41 orang (41,4%) merasa puas terhadap pelayanan, dari 33 responden yang menyatakan jaminan cukup baik, sebanyak 23 orang (23,2%) merasa puas terhadap pelayanan, dan dari 18 responden yang menyatakan jaminan kurang baik, sebanyak 11 orang (11,1%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji *Chi Square* diperoleh  $P\ value = 0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan jaminan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar Tahun 2021.

Jaminan pada penelitian ini berarti sebagian besar responden merasa puas dengan pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan, keramahan yang mengacu pada bagaimana pemberi jasa berinteraksi dengan pasien dan keamanan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan. Menurut hasil penelitian mayoritas responden merasa baik dan puas terhadap jaminan pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 2 dikarenakan petugas kesehatan telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan responden seperti pengetahuan dan keterampilan dokter dalam menangani pasien dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman. Jaminan dalam pelayanan dapat membuat pasien dan keluarganya percaya terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan dan pelayanan kepada pasien sehingga mereka akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

### **Hubungan Empati Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 42 responden yang menyatakan empati baik, sebanyak 36 orang (36,4%) merasa puas terhadap pelayanan, dari 37 responden yang menyatakan empati cukup baik, sebanyak 29 orang (29,3%) merasa puas



terhadap pelayanan, dan dari 20 responden yang menyatakan empati kurang baik, sebanyak 14 orang (14,1%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji *Chi Square* diperoleh  $P\ value = 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan empati pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar Tahun 2021.

Empati merupakan perhatian yang diberikan secara individual kepada pasien. Menurut hasil penelitian mayoritas responden menyatakan baik dan puas terhadap empati pelayanan di Puskesmas Martapura 2 dikarenakan petugas kesehatan telah memberikan pelayanan sesuai dengan harapan responden seperti petugas memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien tanpa memandang status. Pada dasarnya pasien menginginkan empati dari orang lain untuk sembuh. Sehingga adanya perhatian dari petugas pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

### **Bukti Fisik Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Martapura 2.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 responden yang menyatakan bukti fisik baik, sebanyak 44 orang (44,4%) merasa puas terhadap pelayanan, dari 30 responden yang menyatakan bukti fisik cukup baik, sebanyak 19 orang (19,2%) merasa puas terhadap pelayanan, dan dari 19 responden yang menyatakan bukti fisik kurang baik, sebanyak 11 orang (11,1%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji *Chi Square* diperoleh  $P\ value = 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan bukti fisik pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar Tahun 2021.

Bukti fisik pada penelitian ini menunjukkan pada kondisi fisik, kelengkapan alat, kebersihan dan kedisiplinan petugas kesehatan. Menurut hasil penelitian mayoritas responden menyatakan baik dan puas terhadap bukti

fisik pelayanan di Puskesmas Martapura 2 petugas kesehatan telah memberikan pelayanan sesuai harapan responden seperti kerapian dan kebersihan ruangan dan penampilan petugas. Namun, beberapa pasien mengeluhkan WC Puskesmas dikarenakan tidak adanya alas kaki yang disediakan Puskesmas sehingga pasien merasakan ketidaknyamanan saat hendak menggunakan WC.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Ada hubungan Keandalan (*Reability*) pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Martapura 2 Tahun 2021 dengan  $P\ value = 0,000$ .
- 2) Ada hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Martapura 2 Tahun 2021 dengan  $P\ value = 0,000$ .
- 3) Ada hubungan Jaminan (*Assurance*) pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Martapura 2 Tahun 2021 dengan  $P\ value = 0,001$ .
- 4) Ada hubungan Empati (*Emphaty*) pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Martapura 2 Tahun 2021 dengan  $P\ value = 0,000$ .
- 5) Ada hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Martapura 2 Tahun 2021 dengan  $P\ value = 0,000$ .

### **Saran**

1. Diharapkan kepada pimpinan Puskesmas Martapura 2 untuk memberikan dukungan atau motivasi kepada petugas untuk berkerja dengan baik dalam rangka memenuhi harapan pasien.

2. Diharapkan bagi petugas kesehatan di Puskesmas Martapura 2 untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan sehingga kedepannya tingkat kepuasan pasien semakin membaik.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk mengadakan penelitian lebih lanjut terhadap permasalahan yang sama tetapi dengan variabel yang berbeda, misalnya tentang perbedaan pasien umum dan pasien BPJS serta menganalisa beban kerja petugas Puskesmas Martapura 2.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Ibu Ridha Hayati, SKM., M.Kes selaku pembimbing I dan Bapak Deni Suryanto, SKM., M.Kes selaku pembimbing II, yang telah membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada para responden yang telah bersedia membantu dalam penelitian ini dan Puskesmas Martapura 2 serta seluruh pegawai yang telah berkenan memberikan data dalam penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, A. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi*. Jurnal Endurance. 2(1). 45-52.
- Awalinda, Trisna. Dkk. 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bailang Kota Manado*. Jurnal Ilmiah Perawat Manado. [online]. 7(1). 2-3. <https://ejurnal.poltekkes-manado.ac.id/index.php/juiperdo/article/download/794/677>. [diakses 13 Mei 2021].
- Badan Pusat Statistik. 2021. *Kabupaten Banjar Dalam Angka 2021*. [diakses 8 Juni 2021]. <https://banjarkab.bps.go.id/>
- Kementrian Kesehatan RI. 2019. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Mustika, D. 2019. *Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018*. Jurnal ARSI. [online]. 5(3). 147-152. <https://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/download/2950/873>. [diakses 5 Mei 2021].
- Notoatmodjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ketiga. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Nurhidayah, L. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Desa Jurangbahas Dalam Pemanfaatan Puskesmas di Puskesmas II Wangon Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Pohan, Imbalo S. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta.
- Puskesmas Martapura 2. 2020. *Laporan Rekapitulasi Peserta Terdaftar BPJS*. Martapura: Puskesmas Martapura 2.
- Yuliani, R. 2018. *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas S. Parman Kota Banjarmasin Tahun 2018*. Skripsi. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.