

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS PELAIHARI TAHUN 2021

Anisa Rahayu¹, Ahmad Zacky Anwary², Siska Dhewi³

¹Mahasiswa Prodi Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

^{2,3}Dosen Prodi Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
E-mail: anisarahayu2424@gmail.com

ABSTRAK

Menurut data WHO untuk Wilayah Asia Tenggara pada tahun 2018 menunjukkan bahwa sekitar 55% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian bertujuan mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021. Metode penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi semua pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Pelaihari pada bulan Januari sampai April tahun 2021 sebanyak 1.815 orang. Sampel sebanyak 95 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Uji statistik menggunakan uji Analisis *Regresi Logistik*. Hasil penelitian sebanyak 79 orang (83,2%) menyatakan puas. Keandalan (*reliability*) sebanyak 86 orang (90,5%) menyatakan setuju. Ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 84 orang (88,4%) menyatakan puas. Jaminan (*assurance*) sebanyak 85 orang (89,5%) menyatakan setuju. Empati (*empathy*) sebanyak 82 orang (86,3%) menyatakan setuju. Bukti nyata (*tangible*) sebanyak 84 orang (88,4%) menyatakan setuju. Ada pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien BPJS dengan $p\text{-value}=0,005$. Ada pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien BPJS dengan $p\text{-value}=0,040$. Tidak ada pengaruh jaminan (*assurance*) dengan $p\text{-value}=0,333$, empati (*empathy*) dengan $p\text{-value}=0,333$, bukti nyata (*tangible*) dengan $p\text{-value}=0,664$ terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021. Disarankan Puskesmas dapat meningkatkan pelayanan dalam dimensi jaminan terutama dalam menjaga privasi pasien, dimensi empati untuk tidak membedakan status pasien dan memberikan semangat dan doa untuk kesembuhan pasien, serta dalam dimensi bukti nyata lebih meningkatkan lagi ketersediaan air terutama di kamar mandi/wc.

Kata kunci : Kepuasan, Mutu Pelayanan, BPJS, Pelaihari

ABSTRACT

According to WHO data for the Southeast Asia Region in 2018 it shows that around 55% of health service users are dissatisfied with the services provided. This study aims to determine the effect of service quality on BPJS patient satisfaction at the Pelaihari Health Center in 2021. The research method is an analytical survey with a cross sectional approach. The population of all BPJS patients who visited the Pelaihari Health Center from January to April 2021 was 1,815 people. A sample of 95 respondents used the accidental sampling technique. Statistical test using Logistic Regression Analysis test. The results of the study as many as 79 people (83.2%) expressed satisfaction. Reliability (*reliability*) as many as 86 people (90.5%) agreed. Responsiveness as many as 84 people (88.4%) expressed satisfaction. As many as 85 people (89.5%) agreed. Empathy (*empathy*) as many as 82 people (86.3%) agreed. Tangible evidence as many as 84 people (88.4%) agreed. There is an effect of reliability on BPJS patient satisfaction with $p\text{-value} = 0.005$. There is an effect of responsiveness on BPJS patient satisfaction with $p\text{-value} = 0.040$. There is no effect of assurance with $p\text{-value} = 0.333$, empathy with $p\text{-value} = 0.333$, tangible evidence (*tangible*) with $p\text{-value} = 0.664$ on BPJS patient satisfaction at the Pelaihari Health Center in 2021. It is recommended that the Puskesmas can improve services in the dimension of assurance, especially in maintaining patient privacy, the dimension of empathy not to discriminate against patient status and providing encouragement and prayer for the patient's recovery, as well as in the dimension of tangible evidence to further increase the availability of water, especially in the bathroom/WC.

Keywords : Satisfaction, Service Quality, BPJS, Pelaihari

PENDAHULUAN

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu serta rendahnya tingkat kepuasan pasien BPJS (Kemenkes RI, 2016). Mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas yang dirasakan secara nyata oleh pasien BPJS menjadi ukuran kepuasan pasien yang terletak pada lima dimensi mutu pelayanan. Kelima dimensi tersebut yaitu *tangible* (bukti nyata), *empathy* (empati), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan) dan *assurance* (jaminan) (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono, 2014). Berdasarkan hasil studi pendahuluan yaitu wawancara pada 5 pasien di Puskesmas Pelaihari pada tanggal 03 Mei 2021 tentang kepuasan pasien BPJS berdasarkan dari 5 aspek dimensi yaitu bukti nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) diperoleh hasil yaitu 3 orang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan dikarenakan tempat parkir yang susah, 4 orang mengatakan antrian di loket pendaftaran yang lama, 2 orang mengatakan kurang puas dikarenakan petugas kesehatan kurang handal dalam memberikan pelayanan, 3 orang mengatakan obat-obatan kurang lengkap sehingga harus mencari obat di apotek lain, 4 orang mengatakan petugas kesehatan acuh dan kurang memperhatikan. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021”.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah semua pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Pelaihari pada bulan Januari sampai April tahun 2021 sebanyak 1.815 orang dengan sampel sebanyak 95 responden. Ada pun teknik pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (variabel independen) adalah mutu pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) dan Variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat. Uji stasi stik yang dipakai adalah analisis *regresi logistik*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Karakteristik	n	%
Umur		
17-25 tahun	6	6,3
26-35 tahun	24	25,3
36-45 tahun	39	41,1
46-55 tahun	26	27,4
Jenis Kelamin		
Laki-laki	38	40,0
Perempuan	57	60,0
Pekerjaan		
IRT	39	41,1
Swasta	37	38,9
Honorer	2	2,1
PNS	16	16,8
Mahasiswa	1	1,1
Pendidikan		
SD/Sederajat	6	6,3
SMP/Sederajat	29	30,5

SMA/Sederajat	42	44,2
DIII/S1/S2	18	18,9
Lama Menggunakan BPJS		
< 5 Tahun	78	82,1
≥ 5 Tahun	17	17,9
Total	95	100

Berdasarkan tabel 1 di menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 36-45 tahun sebanyak 39 orang (41,1%), sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang (60,0%), sebagian besar responden ibu rumah tangga/IRT sebanyak 39 orang (41,1%), sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 42 orang (44,2%) dan sebagian besar responden menggunakan BPJS < 5 tahun sebanyak 78 orang (82,1%).

2. Analisis Data

Gambaran Kepuasan pasien BPJS, Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti nyata (*tangible*) di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien BPJS, Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti nyata (*tangible*) di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Variabel	(n)	(%)
Kepuasan Pasien BPJS		
Tidak Puas	16	16,8
Puas	79	83,2
Keandalan (<i>reliability</i>)		
Tidak Setuju	9	9,5
Setuju	86	90,5
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)		
Tidak Setuju	11	11,6
Setuju	84	88,4
Jaminan (<i>Assurance</i>)		
Tidak Setuju	10	10,5
Setuju	85	89,5
Empati (<i>empathy</i>)		
Tidak Setuju	13	13,7
Setuju	82	86,3
Bukti Nyata		
Tidak Setuju	11	11,6
Setuju	84	88,4
Total	95	100

Berdasarkan tabel 2 di menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan sebanyak 79 orang (83,2%), sebagian besar responden menyatakan keandalan (*reliability*) setuju sebanyak 86 orang (90,5%), sebagian besar responden menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) setuju sebanyak 84 orang (88,4%), sebagian besar responden menyatakan jaminan (*assurance*) setuju sebanyak 85 orang (89,5%), sebagian besar responden menyatakan empati (*empathy*) setuju sebanyak 82 orang (86,3%), dan sebagian besar responden menyatakan bukti nyata (*tangible*) setuju sebanyak 84 orang (88,4%).

3. Analisis Bivariat

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Logistik Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Step 1 ^a		β	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
								Lower	Upper
Step 1 ^a	Kehandalan	3.999	1.420	7.932	1	.005	54.519	3.373	881.087
	Ketanggapan	2.373	1.153	4.234	1	.040	10.726	1.119	102.785
	Jaminan	-.937	1.583	.350	1	.554	.392	.018	8.724
	Empati	-1.533	1.583	.937	1	.333	.216	.010	4.808
	Bukti_Nyata	.476	1.095	.189	1	.664	1.610	.188	13.772
	Constant	-6.467	2.524	6.563	1	.010	.002		

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa ada pengaruh kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari tahun 2021 dengan nilai p -value=0,005 dan ada pengaruh ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari tahun 2021 dengan nilai p -value=0,040. Dengan model persamaan yang didapatkan maka dapat diprediksi kepuasan pasien dengan menggunakan variabel kehandalan dan ketanggapan kolom β dapat digunakan untuk mengetahui variabel mana yang paling besar pengaruhnya dalam menentukan variabel dependennya. Pada hasil di atas berarti variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel kehandalan yaitu 3.999 kali.

PEMBAHASAN

1. Kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan sebanyak 79 orang (83,2%). Responden sudah merasa puas dengan kualitas sarana prasarana, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan yang diberikan dan pasien merasa tidak puas jika kurangnya kesopanan dan keramahan petugas kesehatan, pelayanan yang diberikan lambat dan prosedur pelayanan sulit di Puskesmas Pelaihari.

Menurut Anwar (2010) kepuasan pasien adalah sesuai harapan pasien dengan perlakuan yang diterimanya selama dalam perawatan. Menurut Kotler (2009) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan kecewa atau senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara pelayanan atau persepsi kinerja dengan harapan-harapannya. Kepuasan umumnya mempunyai kesamaan yaitu membandingkan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterimanya terhadap pelayanan yang didapatkan. Dengan demikian kepuasan dan ketidakpuasan adalah bentuk kesenjangan antara *ekspektansi* (harapan) dan kenyataan (Parasuraman, 2010). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Herman (2019) menunjukkan bahwa dari 195 responden didapatkan responden yang puas sebanyak 126 orang (64,6%). Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian Siswati (2015) menunjukkan bahwa dari 143 responden didapatkan yang puas sebanyak 121 responden (84,6%). Penelitian Yuliani (2015) menunjukkan bahwa responden menyatakan puas dengan pelayanan sebanyak 67 orang (67,0%).

2. Kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kehandalan (*reliability*) setuju sebanyak 86 orang (90,5%). Responden setuju terhadap kehandalan (*reliability*) yang diberikan petugas kesehatan di Puskesmas Pelaihari seperti petugas pelayanan kesehatan melakukan tindakan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, pasien diberikan pengobatan sesuai dengan keluhan penyakit, petugas kesehatan bersedia menanggapi keluhan pasien dan petugas kesehatan memberikan penjelasan sebelum melakukan pemeriksaan dan pemeriksaan tetap harus dilakukan dengan teliti sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien secara maksimal dari dimensi kehandalan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siswati (2015) menunjukkan bahwa kehandalan (*reability*) baik sebanyak 130 orang (90,9%). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Herman (2019) menunjukkan bahwa dari 195 responden didapatkan responden yang menyatakan kehandalan baik sebanyak 113 orang (57,9%). Penelitian Izati (2020) menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju yang menyatakan bahwa kehandalan pelayanan memiliki kehandalannya 56 orang (61,5%).

3. Ketanggapan (*responsiveness*) di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) setuju sebanyak 84 orang (88,4%). Responden setuju terhadap ketanggapan (*responsiveness*) yang diberikan petugas kesehatan di Puskesmas Pelaihari seperti petugas menjawab dengan cepat saat melayani pasien, petugas memberikan informasi dengan cepat tentang jalur pelayanan bagi pasien yang datang ke puskesmas, setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat, proses prosedur pelayanan saat berobat sangat mudah dan tidak sulit, namun masih ada responden yang beranggapan bahwa petugas memberikan pelayanan pengobatan berbelit-belit meskipun petugas kesehatan ingin memberikan pelayanan yang cepat namun kejelasan dari pengobatan juga tetap harus diperhatikan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien secara maksimal dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Herman (2019) menunjukkan bahwa dari 195 responden didapatkan responden yang menyatakan ketanggapan baik sebanyak 135 orang (69,2%). Siswati (2015) menunjukkan bahwa dari 143 responden didapatkan responden yang menyatakan ketanggapan baik sebanyak 133 orang (93,0%). Penelitian Yuliani (2015) menunjukkan bahwa responden menyatakan ketanggapan baik sebanyak 65 orang (65,0%).

4. Jaminan (*assurance*) di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan jaminan (*assurance*) setuju sebanyak 85 orang (89,5%). Responden setuju terhadap jaminan (*assurance*) yang diberikan petugas kesehatan di Puskesmas Pelaihari seperti petugas kesehatan memberikan jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan, informasi oleh petugas puskesmas yang diberikan tentang pelayanan bisa dipertanggung jawabkan, petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman, jaminan keamanan lingkungan tempat pelayanan namun masih ada petugas kesehatan yang tidak menjaga privasi pasien saat dilakukan pemeriksaan hal tersebut perlu lebih diperhatikan kembali karena privasi pasien adalah hal yang perlu dijamin saat melakukan pemeriksaan seperti menutup tirai agar tidak dilihat orang lain sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien secara maksimal dari dimensi jaminan (*assurance*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siswati (2015) hasil penelitian menyatakan responden yang menyatakan baik terhadap jaminan (*assurance*) adalah 139 orang (97,2%), sedangkan responden yang memberi tanggapan tidak baik terhadap jaminan (*assurance*) adalah 4 orang (2,8%). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Herman (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan jaminan baik sebanyak 116 orang (59,5%). Penelitian Izati (2020) menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju yang menyatakan bahwa jaminan pelayanan memiliki jaminannya 57 orang (62,6%).

5. Empati (*empathy*) di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan empati (*empathy*) setuju sebanyak 82 orang (86,3%). Responden setuju terhadap pelayanan puskesmas tidak membedakan antara pasien, petugas memberikan pelayanan dengan ramah, petugas mendengarkan keluhan pasien serta memberikan solusi, petugas kesehatan menghibur dan memberikan dorongan/motivasi kepada pasien supaya cepat sembuh namun masih ada responden yang menyatakan petugas tidak mendoakan kesembuhan pasien pentingnya rasa empati dan perhatian akan membantu mempercepat kesembuhan pasien dengan mendoakan kesembuhan pasien cenderung membuat pasien merasa diperhatikan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien secara maksimal dari dimensi empati (*empathy*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siswati (2015) hasil penelitian menyatakan responden yang menyatakan baik terhadap empati (*empathy*) adalah 121 orang (84,6%), sedangkan responden yang memberi tanggapan tidak baik terhadap empati (*empathy*) adalah 22 orang (15,4%). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Herman (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan empati baik sebanyak 115 orang (59%). Penelitian Izati (2020) menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang setuju yang menyatakan bahwa empati pelayanan memiliki empatinya 53 orang (58,2%).

6. Bukti nyata (*tangible*) di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bukti nyata (*tangible*) setuju sebanyak 84 orang (88,4%). Responden menyatakan bukti nyata (*tangible*) setuju seperti puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat, puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup dan memadai, petugas berpenampilan bersih, dan rapi saat bekerja dan puskesmas memiliki tempat parkir yang luas sebanyak 68 namun masih ada responden menyatakan kamar mandi/wc pasien tidak tersedia air dan terjaga kebersihannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siswati (2015) hasil penelitian responden yang menyatakan bukti fisik (*tangible*) baik sebanyak 120 orang (83,9%), sedangkan responden yang menyatakan tidak baik terhadap bukti fisik (*tangible*) adalah 23 orang (16,1%). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Herman (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bukti nyata baik sebanyak 113 orang (57,9%). Penelitian Yuliani (2015) menunjukkan bahwa responden menyatakan bukti nyata baik sebanyak 72 orang (72,0%).

7. Pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi logistik dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai $p\text{-value} = 0,005 < \alpha 0,05$ dan nilai $\beta = 3.999$ maka H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021. Besarnya pengaruh kehandalan dengan EXP(B)/OR 54.519 maka kepuasan pasien lebih berpengaruh sebanyak 55 kali di bandingkan pasien yang tidak puas artinya variabel kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, apabila variabel kehandalan ditingkatkan lagi maka kepuasan pasien akan semakin baik.

Responden yang menyatakan setuju terhadap kehandalan tetapi tidak puas dikarenakan masih merasa tidak setuju dengan pelayanan lain seperti ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata. Begitupun sebaliknya responden yang menyatakan tidak setuju terhadap kehandalan tetapi puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan sudah merasa setuju dengan pelayanan lain seperti ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata. Pengaruh kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kehandalan (*reliability*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika kehandalan (*reliability*) tidak setuju, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Izati (2020) menunjukkan bahwa ada pengaruh kehandalan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} 0,025 < 0,05$. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Purba (2020) menunjukkan bahwa pengaruh kehandalan dengan kepuasan pasien nilai $p\text{-value} 0,001 < 0,05$. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad (2019) menunjukkan bahwa ada pengaruh kehandalan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0.000 < (\alpha = 0,05)$.

8. Pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi logistik dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai $p\text{-value} = 0,040 < \alpha 0,05$ dan nilai $\beta = 2.373$ maka H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan dimensi ketanggapan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari tahun 2021. Besarnya pengaruh ketanggapan dengan EXP(B)/OR 10.726 maka kepuasan pasien lebih berpengaruh sebanyak 11 kali lipat di bandingkan orang yang tidak puas, artinya variabel ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, apabila variabel ketanggapan ditingkatkan lagi maka kepuasan pasien akan semakin baik.

Responden yang menyatakan setuju terhadap ketanggapan tetapi tidak puas dikarenakan masih merasa tidak setuju dengan pelayanan lain seperti kehandalan, jaminan, empati dan bukti nyata. Begitupun sebaliknya responden yang menyatakan tidak setuju terhadap ketanggapan tetapi puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan sudah merasa setuju dengan pelayanan lain seperti kehandalan, jaminan, empati dan bukti nyata. Ketanggapan oleh pasien dikatakan tanggap dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa ketanggapan yang dimiliki petugas kesehatan sudah tanggap dalam hal cara petugas menjawab saat melayani pasien, cara petugas memberikan informasi serta petugas menerima keluhan pasien. Pasien yang mengatakan tanggap tetapi tidakpuas dikarenakan masih merasa petugas berbelit-belit dalam memberikan pelayanan.

Pengaruh ketanggapan (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif dengan kepuasan pasien. Semakin baik ketanggapan (*responsiveness*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika ketanggapan (*responsiveness*) tidak baik, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Petugas pelayanan Puskesmas Pelaihari harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola Puskesmas akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Okyawan (2017) menunjukkan bahwa ada pengaruh ketanggapan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} 0,001 < 0,05$. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Purba (2020) menunjukkan bahwa pengaruh ketanggapan dengan kepuasan pasien nilai $p\text{-value} 0,001 < 0,05$. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad (2019) menunjukkan bahwa ada pengaruh ketanggapan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0.000 < (\alpha = 0,05)$.

9. Pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi logistik dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai $p\text{-value} = 0,554 > \alpha 0,05$ dan nilai $\beta = -0,937$ maka H_0

diterima artinya tidak ada pengaruh dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari tahun 2021.

Hasil penelitian menunjukkan belum maksimalnya jaminan yang diberikan Puskesmas Pelaihari sehingga pasien masih belum merasa puas. Responden yang menyatakan setuju terhadap jaminan tetapi tidak puas dikarenakan masih merasa tidak setuju dengan pelayanan lain seperti kehandalan, ketanggapan, empati dan bukti nyata. Begitupun sebaliknya responden yang menyatakan tidak setuju terhadap jaminan tetapi puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan sudah merasa setuju dengan pelayanan lain seperti kehandalan, ketanggapan, empati dan bukti nyata.

Berdasarkan hasil penelitian masih perlunya untuk meningkatkan kualitas jaminan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pelaihari. Upaya peningkatan yang perlu dilakukan meningkatkan jaminan privasi pasien dalam melakukan pemeriksaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Izati (2020) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ $0,809 > 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wardani (2019) tidak ada pengaruh jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ $0,056 > 0,05$. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Silalahi (2019) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ $0,054 > 0,05$.

10. Pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi logistik dimensi empati dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai $p\text{-value} = 0,333 > \alpha 0,05$ dan nilai $\beta = -1,533$ maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari tahun 2021.

Belum maksimalnya empati yang diberikan petugas kesehatan sehingga pasien belum merasa puas sehingga perlu meningkatkan rasa empati dengan tujuan tingkat kepuasan pasien lebih besar, dengan upaya mempertahankan serta semakin meningkatkan pelayanan petugas puskesmas dalam melayani pasien dengan penuh perhatian serta meningkatkan keramahan petugas puskesmas.

Responden yang menyatakan setuju terhadap empati tetapi tidak puas dikarenakan masih merasa tidak setuju dengan pelayanan lain seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan bukti nyata. Begitupun sebaliknya responden yang menyatakan tidak setuju terhadap empati tetapi puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan sudah merasa setuju dengan pelayanan lain seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan bukti nyata. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Izati (2020) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ $0,927 > 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wardani (2019) tidak ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ $0,056 > 0,05$. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Silalahi (2019) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ $0,085 > 0,05$.

11. Pengaruh bukti nyata (*tangible*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi logistik dimensi bukti nyata dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai $p\text{-value} = 0,664 > \alpha 0,05$ dan nilai $\beta = 0,476$ maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh bukti nyata terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari tahun 2021.

Responden yang menyatakan setuju terhadap bukti nyata tetapi tidak puas dikarenakan masih merasa tidak setuju dengan pelayanan lain seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Begitupun sebaliknya responden yang menyatakan tidak setuju terhadap bukti nyata tetapi puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan sudah merasa setuju dengan pelayanan lain seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wardani (2019) tidak ada pengaruh bukti nyata dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ $0,073 > 0,05$. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad (2019) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh kehandalan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,065 > (\alpha = 0,05)$. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Silalahi (2019) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh bukti nyata dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ $0,073 > 0,05$.

PENUTUP

Kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021 sebanyak 79 orang (83,2%) menyatakan puas, tapi masih ada 16 orang (16,8%) menyatakan tidak puas karena masih tidak puas pada dimensi jaminan, empati dan bukti nyata. Kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021 sebanyak 86 orang (90,5%) menyatakan setuju tapi masih ada 9 orang (9,5%) yang menyatakan tidak setuju. Ketanggapan (*responsiveness*) di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021 sebanyak 84 orang (88,4%) menyatakan setuju tapi masih ada 11 orang (11,6%) menyatakan tidak setuju. Jaminan (*assurance*) di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021 sebanyak 85 orang (89,5%) menyatakan setuju tapi masih ada 10 orang (10,5%) menyatakan tidak setuju. Empati (*empathy*) di

Puskesmas Pelaihari Tahun 2021 sebanyak 82 orang (86,3%) menyatakan setuju tapi masih ada 13 orang (13,7%) menyatakan tidak setuju. Bukti nyata (*tangible*) di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021 sebanyak 84 orang (88,4%) menyatakan setuju tapi masih ada 11 orang (11,6%) menyatakan tidak setuju. Ada pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021 dengan $p\text{-value}=0,005$ dengan nilai $\beta = 3.999$ dan EXP/OR 54.519 maka kepuasan pasien lebih berpengaruh sebanyak 55 kali. Ada pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021 dengan $p\text{-value}=0,040$ dengan nilai $\beta = 2.373$ dan EXP(B)/OR 10.726 maka kepuasan pasien lebih berpengaruh sebanyak 11 kali. Tidak ada pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021 dengan $p\text{-value}=0,554$ dengan nilai $\beta = -0,937$. Tidak ada pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021 dengan $p\text{-value}=0,333$ dengan nilai $\beta = -1,533$. Tidak ada pengaruh bukti nyata (*tangible*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021 dengan $p\text{-value}=0,664$ dengan nilai $\beta = 0,476$. Disarankan Puskesmas Pelaihari dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan dalam dimensi kehandalan dan ketanggapan karena dari hasil penelitian responden sudah menyatakan puas dan dua dimensi ini berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Puskesmas dapat meningkatkan pelayanan dalam dimensi jaminan terutama dalam menjaga privasi pasien, dimensi empati untuk tidak membedakan status pasien dan terus memberikan semangat dan doa untuk kesembuhan pasien, serta dalam dimensi bukti nyata lebih meningkatkan lagi ketersediaan air terutama di kamar mandi/wc, untuk dimensi yang tidak ada pengaruh agar kiranya semakin diperbaiki sehingga angka kepuasan semakin baik. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pasien menggunakan metode multivariat dengan jumlah sampel yang lebih banyak serta variabel yang berbeda seperti variabel karakteristik pasien dan fasilitas.

REFERENSI

- Ahmad, Fatimah. 2019. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019*. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Di akses 20 Mei 2021.
- Anwar. 2010. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Herman, Harun. 2019. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019*. Human Care Jurnal. Di akses 20 Mei 2021.
- Izati, Anugrah. 2020. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Binuang Tahun 2020*. Diploma thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB. Di akses 20 Mei 2021.
- Kemenkes RI. 2016. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta; Erlangga.
- Okyawan Dwi Indratno. 2017. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien BPJS Di Klinik Spesialis Graha Amanah*. Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. diakses 15 Mei 2021
- Parasuraman, V. A. 2010. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. Service Quality, 2015-220*.
- Purba, John Rufinus. 2020. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Putri Hijau Medan Tahun 2019*. Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. diakses 05 Juli 2021.
- Silalahi, Joyce. 2019. *Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Advent Medan*. Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal). diakses 05 Juli 2021.
- Siswati, Sri. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar*. Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia. 05 Juli 2021.
- Tjiptono .2014. *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta: And.
- Yuliani, Umi. 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Sayidiman Magetan*. Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta. diakses 05 Juli 2021.
- Wardani, Ratih Kusuma. 2019. *Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gunung Sugih*. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. diakses 05 Juli 2021.