

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS GLUGUR DARAT MEDAN TAHUN 2022

Khairani^{1*}, Maidina Putri²

Program Studi DIV Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Imelda Medan¹

Program Studi Kebidanan STIKes AsSyifa Kisaran²

*Corresponding Author : Khairanif409@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang salah satunya bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, dengan kesehatan yang baik akan mampu menjadikan masyarakat mandiri dan mampu menciptakan kesejahteraan bagi dirinya sendiri. Kesehatan merupakan kunci terwujudnya suatu pembangunan, karena dengan memiliki kesehatan yang baik masyarakat dapat bekerja secara optimal dan mampu bersaing dalam mewujudkan suatu pembangunan. Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (*service quality*) dapat digunakan lima dimensi kualitas jasa, kelima karakteristik dimensi tersebut antara lain adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor petugas sebagai pemberi pelayanan. Setiap Sumber Daya Manusia (SDM Puskesmas) harus mampu memahami bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empati* (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Glugur Darat Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, yaitu metode yang didasarkan pada data konkrit. Sampel yang diteliti adalah 270 responden. Uji bivariat menunjukkan terdapat hubungan signifikan dari dimensi *tangible* dengan *p-value* 0,003, dimensi *reliability* dengan *p-value* 0,01, dimensi *Responsiveness* dengan *p-value* 0,03, dimensi *Assurance* dengan *p-value* 0,005, dimensi *Assurance* dengan *p-value* 0,004.

Kata Kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan, rawat jalan bpjs

ABSTRACT

Health services, one of which aims to improve people's living standards, with good health will be able to make people self-sufficient and able to create prosperity for themselves. Health is the key to the realization of a development, because by having good health the community can work optimally and be able to compete in realizing a development. In measuring the quality of service (*service quality*) five dimensions of service quality can be used, the five characteristics of these dimensions include Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The quality of service is strongly influenced by factors of officers as service providers. Every Human Resource (Puskesmas HR) must be able to understand how to provide the best service to their patients. The purpose of this study was to determine the relationship between Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and patient satisfaction at the Glugur Darat Health Center in Medan. The type of research used is quantitative research methods, namely methods based on concrete data. The sample studied was 270 respondents. The bivariate test shows that there is a significant relationship between the tangible dimension with α *p-value* of 0.003, the reliability dimension with α *p-value* of 0.01, the responsiveness dimension with α *p-value* of 0.03, the assurance dimension with α *p-value* of 0.005, the assurance dimension with α *p-value* of 0.004 .

Keywords : patient satisfaction, service quality, bpjs outpatient

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan salah satunya bertujuan untuk meningkatkan derajat hidup masyarakat, dengan kesehatan yang baik akan dapat menjadikan masyarakat mandiri dan mampu menciptakan kesejahteraan bagi dirinya (Permenkes, 2019)

Kesehatan merupakan kunci untuk terwujudnya sebuah pembangunan, karena dengan memiliki kesehatan yang baik masyarakat dapat bekerja dengan maksimal dan mampu bersaing dalam mewujudkan sebuah pembangunan, seiring dengan perubahan pola pikir masyarakat saat ini, menjadikan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dan perhatian terhadap hak yang dimiliki seseorang untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas, hal tersebut menjadikan semakin meningkat pula peranan pemerintah dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan catatan pengertian pelayan kesehatan, prinsip pemberian pelayanan kesehatan dan tujuan pemberian pelayanan kesehatan dapat diketahui serta dipahami baik oleh pemberi pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Pasal 1 No.24 Tahun 2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disebut BPJS BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan perogram jaminan sosial (BPJS, 2011)

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor petugas sebagai pemberi pelayanan. Setiap Sumber Daya Manusia (SDM puskesmas harus dapat memahami cara untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pasiennya. Apabila pasien puas, secara tidak langsung puskesmas dapat mengalami peningkatan profitabilitas. Hal ini disebabkan karena pasien yang puas cenderung loyal dan melakukan promosi positif ke orang lain secara sukarela, sedangkan pasien loyal akan meningkatkan keuntungan bagi puskesmas. Oleh sebab itu, kepuasan pasien merupakan aset penting bagi puskesmas (Angraeni, Baharuddin, 2019)

Kualitas pelayanan kesehatan telah banyak digunakan dalam konsep penelitian yang dikenal sebagai lima dimensi pelayanan. Keandalan (Reliabilitas) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai, serta ketepatan waktu, kesesuaian antara harapan waktu, dan pengobatan bagi pasien. Jaminan (*Assurance*) meliputi keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki, kesopanan, keramahan, kepercayaan. Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fisik gedung, kebersihan, ruangan, kelengkapan peralatan. Empati (*Emphaty*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan, komunikasi dalam menyampaikan informasi. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat dan tanggap (Yanti, 2019)

Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Glugur Darat masih belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketiakuapsan pasien, sehingga pasien kurang berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat.

Berdasarkan Hasil Survey yang dilakukan peneliti melalui observasi dan wawancara dari beberapa pengguna BPJS di Puskesmas Glugur Darat didapatkan hasil yaitu pelayanan yang diterima tidak sama dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien kepada pasien umum / non BPJS, pasien miskin pengguna BPJS mendapat alur administrasi yang terkesan lebih rumit

dan lama dibandingkan dengan pasien umum dan non BPJS sehingga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu pada penelitian ini penyebaran kuesioner dilakukan pada saat dilaksanaan penelitian (Sumantri arif, 2018). Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Glugur Darat pada bulan Juni-Agustus 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS pengunjung Puskesmas yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan puskesmas yang melakukan kunjungan dari bulan Juli 2021 sampai Juni 2022 dilihat dari kunjungan pasien dalam satu tahun dan dibagi 12 bulan yang berjumlah 840 pasien. Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti yang dipandang sebagai suatu pendugaan terhadap populasi (Notoadmojo, 2010) yang dihitung dengan Rumus Slovin dan berdasarkan perhitungan maka jumlah sampel yang di teliti adalah 270 responden. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *acidental sampling*. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah seperti *editing, coding, entry, skoring, tabulasi, penyajian data*. Analisa data dalam menghubungkan dua variabel yaitu analisis univariat dan analisis bivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Gugur Darat

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	88	32,6 %
2	Perempuan	182	67,4 %
	Total	270	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 182 responden (67,4%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Gugur Darat

Umur	Jumlah	Presentase
<20	17	6,3%
20-29	65	24,1%
30-39	69	25,5%
40-49	71	26,3%
>50	48	17,8%
Jumlah	270	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat sebagian besar responden berumur 40-49 tahun sebanyak 71 responden (26,3%).

Tabel 3. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi *Tangibel* (berwujud) di Puskesmas Glugur Darat

No	Kategori	Frekuensi	%
1.	Baik	95	35,1%

2.	Cukup	129	47,7%
3.	Kurang	46	17,2%
Total		270	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu menunjukkan bahwa pada dimensi *tangibel* diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 95 responden (35,1%).

Tabel 4. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi *Realibility* (Kehandalan) di Puskesmas Glugur Darat

No	Kategori	Frekuensi	%
1.	Baik	58	21,5%
2.	Cukup	144	53,3%
3.	Kurang	68	25,2%
Total		270	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu menunjukkan bahwa pada dimensi *realibility* diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kualitas pelayanan cukup 144 responden (53,3%).

Tabel 5. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi *Responsive* (Daya Tanggap) di Puskesmas Glugur Darat

No	Kategori	Frekuensi	%
1.	Baik	44	16,3%
2.	Cukup	168	62,2%
3.	Kurang	58	21,5%
Total		270	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu menunjukkan bahwa pada dimensi *responsive* diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 44 responden (16,3%).

Tabel 6. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi *Assurance* (Jaminan) di Puskesmas Glugur Darat

No	Kategori	Frekuensi	%
1.	Baik	67	24,8%
2.	Cukup	176	65,2%
3.	Kurang	27	10%
Total		270	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu menunjukkan bahwa pada dimensi *assurance* diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 67 responden (24,8%).

Tabel 7. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi *Emphaty* (Empati) di Puskesmas Glugur Darat

No	Kategori	Frekuensi	%
1.	Baik	80	29,6%
2.	Cukup	150	55,6%
3.	Kurang	40	14,8%
Total		270	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu menunjukkan bahwa pada dimensi *emphaty* diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 80 responden (29,6%).

Analisis Bivariat

Untuk melihat hubungan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini :

Tabel 8. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Tangibel* (Berwujud) Dengan Kepuasan di Puskesmas Glugur Darat

No	Variabel Penelitian	Kepuasan pasien						Jumlah		P value
		Puas		Cukup		Kurang		N	%	
		N	%	N	%	N	%			
1	Baik	19	7,03	39	14,4	45	16,7	103	38,1	0,003
2	Cukup	9	3,3	46	17,03	70	25,9	125	46,3	
3	Kurang	1	0,3	13	4,8	28	10,4	42	15,6	
Total		29		98		143		270	100	

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu bahwa Responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Tangibel* dengan kepuasan pasien yang baik sebanyak 103 responden (38,1%), yang menyatakan cukup sebanyak 125 responden (46,3%) dan yang menyatakan kurang sebanyak 42 responden (15,6%), sehingga dari data tersebut dapat dikatakan bahwa pada dimensi ini responden yang paling banyak menyatakan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dalam kategori cukup. Ada hubungan bermakna antara kualitas dimensi *tangibel* dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,003.

Tabel 9. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Realibility* (Kehandalan) Dengan Kepuasan di Puskesmas Glugur Darat

No	Variabel Penelitian	Kepuasan pasien						Jumlah		P value
		Puas		Cukup		Kurang		N	%	
		N	%	N	%	N	%			
1	Baik	20	7,4	43	15,3	33	12,2	96	35,6	0,01
2	Cukup	12	4,4	76	28,1	72	26,6	160	59,3	
3	Kurang	2	0,7	5	1,9	7	2,69	14	5,2	
Total		34		124		112		270	100	

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu bahwa Responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Reliability* dengan kepuasan pasien yang baik sebanyak 96 responden (35,6%), yang menyatakan cukup sebanyak 160 responden (59,3%) dan yang menyatakan kurang sebanyak 14 responden (5,2%), sehingga dari data tersebut dapat dikatakan bahwa pada dimensi ini responden yang paling banyak menyatakan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dalam kategori cukup. Ada hubungan bermakna antara kualitas dimensi *realibility* dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,01.

Tabel 10. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) Dengan Kepuasan di Puskesmas Glugur Darat

No	Variabel Penelitian	Kepuasan pasien						Jumlah	P value
		Puas		Cukup		Kurang			
		N	%	N	%	N	%		
1	Baik	21	7,7	17	6,3	12	4,4	50	18,5
2	Cukup	33	12,2	78	28,9	56	20,7	167	61,9
3	Kurang	6	2,2	3	1,1	44	16,3	53	19,2
	Total	60		98		112		270	100

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu bahwa Responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pasien yang baik sebanyak 50 responden (18,5%), yang menyatakan cukup sebanyak 167 responden (61,9%) dan yang menyatakan kurang sebanyak 53 responden (19,2%), sebagian besar responden dari data tersebut dapat dikatakan bahwa pada dimensi ini responden yang paling banyak menyatakan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dalam kategori cukup. Ada hubungan bermakna antara kualitas dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,03.

Tabel 11. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan) Dengan Kepuasan di Puskesmas Glugur Darat

No	Variabel Penelitian	Kepuasan pasien						Jumlah	P value
		Puas		Cukup		Kurang			
		N	%	N	%	N	%		
1	Baik	32	11,6	51	18,9	10	3,7	93	34,4
2	Cukup	44	16,3	23	8,5	75	27,8	142	52,6
3	Kurang	7	2,6	8	3	20	7,4	35	13
	Total	83		82		105		270	100

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu bahwa Responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Assurance* dengan kepuasan pasien yang baik sebanyak 93 responden (34,4%), yang menyatakan cukup sebanyak 142 responden (52,6%) dan yang menyatakan kurang sebanyak 13 responden (13%), sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan dengan kepuasan dalam kategori cukup. Ada hubungan bermakna antara kualitas dimensi *Assurance* dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,005.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dalam Lima Dimensi Pelayanan Kesehatan Ditinjau Berdasarkan *Tangibel* (berwujud)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu menunjukkan bahwa pada dimensi *tangibel* diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 95 responden (35,1%). Kualitas jasa pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik dapat dirasakan secara langsung oleh responden dengan merasakan pelayanan dari fasilitas fisik dan sarana perlengkapan yang

memadai serta lengkap. Kebersihan lingkungan Puskesmas turut pula menjadikan penilaian responden terhadap kepuasannya. Perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan perlu ditingkatkan seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu.

Bukti fisik/nyata (*tangibles*) adalah wujud yang dapat terlihat langsung dari penyedia pelayanan meliputi penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, petugas. Bukti fisik (*tangibles*) dapat dilihat secara langsung dari penyedia pelayanan sehingga sesuai dengan konsep model Service Quality dengan menjadikan *tangibles* sebagai komponen nomor satu dalam pengkajian kualitas pelayanan. Beberapa point penting dari dimensi *tangibles* yaitu: peralatan dan fasilitas terlihat menarik, pekerja berpenampilan rapi dan profesional, unsur pendukung pelayanan terlihat baik (Triwardani, 2017)

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Anwary Zacky A, 2020) tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas Durian Gantang didapatkan hasil puas dengan kualitas pelayanan puskesmas Durian Gantang yaitu sebanyak 69 responden (71,9%) Jumlah tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan puskesmas sudah cukup baik dalam memberikan rasa kepuasan bagi pasien.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Ditinjau Berdasarkan *Reliability* (kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu menunjukkan bahwa pada dimensi *realibility* diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kualitas pelayanan cukup 144 responden (53,3%). Dimensi kehandalan dapat diukur dengan parameter diantaranya jadwal pelayanan yang tepat, kemudahan prosedur pendaftaran, kecepatan pelayanan dan dokter memeriksa pasien dengan seksama. Jadwal pelayanan menyangkut ketepatan antara waktu pelayanan dengan ketepatan waktu petugas.

Kehandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Kepuasan merupakan tingkatan dari perasaan seseorang terhadap perbandingan antara hasil suatu pemahaman suatu produk dalam hubungannya dengan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu memuaskan pasien. Mutu pelayanan kesehatan masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pasien khususnya pasien yang tidak mampu, karena persepsi pasien terhadap mutu pelayanan adalah suatu yang subjektif dan dipengaruhi oleh banyak faktor interaksi dan juga mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap layanan yang diterima (RI, 2014)

Hasil Penelitian ini sejalan dengan (Nurheda, Usman, 2018) tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Maiwa didapatkan hasil menjawab baik sebanyak 56 responden (82,4%) . Hal yang mendukung kepuasan pasien ialah penerangan ruang periksa pasien sudah cukup dan ruangan tunggu di puskesmas yang nyaman dan bersih.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Ditinjau Berdasarkan *Responsive* (daya tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu menunjukkan bahwa pada dimensi *responsive* diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kualitas pelayanan cukup 168 responden (62,2%). *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan respon atau kesiapan karyawan dalam membantu

pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap (Lupiyoadi, 2006). Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan pasien tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan pasien. Nilai waktu bagi pasien semakin dibutuhkan karena merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. Pelayanan kesehatan yang responsif dan tanggap lebih banyak ditentukan oleh sikap petugas yang langsung berhubungan dengan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan (Tanan, 2013) tentang analisis tingkat kepuasan pasien yang melakukan penelitian di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo, menyatakan bahwa kecepatan pelaksanaan waktu pelayanan di Puskesmas Bara Permai masuk dalam kategori memuaskan. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan Ningrum (2014) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di Poliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya dimana dalam dimensi daya tanggap terdapat 71,9% cukup baik, 1,6% baik dan 26,6% kurang baik.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Ditinjau Berdasarkan *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu menunjukkan bahwa pada dimensi *assurance* diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kualitas pelayanan yang menjawab cukup 176 responden (65,2%). Dimensi jaminan berhubungan dengan pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Beberapa responden menyatakan beberapa petugas belum terampil dan kurang ramah dalam memberikan pelayanannya. Untuk butir terjaminnya keamanan pasien, beberapa responden menyatakan tidak ada papan pemberitahuan lantai licin, kursi roda yang tidak berada di depan Puskesmas membuat penilaian yang kurang terhadap dimensi jaminan. Jaminan diartikan sebagai suatu kegiatan atau indikator yang menimbulkan rasa percaya diri untuk menjamin keamanan atau menjamin status penerima jaminan (Hakim, L., Tarigan, F. L., Tanggap, Tanggap, D., Fisik, B., & D., 2021).

Penelitian ini sejalan dengan (Nurba., 2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa indikator jaminan, kesopanan dan keramahan petugas di Puskesmas Loa Janan penting bagi pasien. Indikator kesopanan dan keramahan petugas berada dalam kondisi baik atau memuaskan dengan tingkat kinerja pelayanan sebesar 93,71%. Begitu juga penelitian (Effendi, 2020) yang menyatakan sikap santun dan ramah disertai dengan tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan agar mereka senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Ditinjau Berdasarkan *Emphaty* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu menunjukkan bahwa pada dimensi *emphaty* diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kualitas pelayanan yang menjawab cukup 150 responden (55,6%). Empati (*empathy*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta (Effendi, K., & Junita, 2019). Empati (*emphaty*) berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak ramah demi pelanggan. Rumah sakit dikatakan memiliki dimensi empati apabila peduli terhadap keluhan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien dan kesimpatikan dokter dan petugas terhadap pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Anwary Zacky A, 2020) tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas Durian Gantang didapatkan hasil sebagian besar responden penelitian memberikan penilaian terhadap dimensi Empati dengan kategori cukup yaitu sebanyak 38 orang (39,6%). Artinya rasa empati yang diberikan pihak petugas di puskesmas terhadap pasien belum sepenuhnya maksimal

Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dalam Lima Dimensi Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Hubungan Dimensi *Tangibel* (Berwujud) Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu bahwa Responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Tangibel* dengan kepuasan pasien yang baik sebanyak 103 responden (38,1%), yang menyatakan cukup sebanyak 125 responden (46,3%) dan yang menyatakan kurang sebanyak 42 responden (15,6%), sehingga dari data tersebut dapat dikatakan bahwa pada dimensi ini responden yang paling banyak menyatakan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dalam kategori cukup. Ada hubungan bermakna antara kualitas dimensi *tangibel* dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,003.

Tangibility adalah bukti fisik jasa pelayanan seperti peralatan, perlengkapan, dan penampilan perangkat fisik yang digunakan untuk menyediakan jasa. Ini memiliki efek psikologis pada proses penyembuhan individu dan oleh karena itu perlu dijaga kebersihannya setiap saat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Noval (Noval Asshifa, Noorhidayah, 2020) yang berjudul faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di poli umum puskesmas aluh-aluh kabupaten banjar tahun 2020 dengan hasil adanya hubungan antara *tangibility* dengan tingkat kepuasan pasien.

Hubungan Dimensi *Realibility* (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu bahwa Responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Reliability* dengan kepuasan pasien yang baik sebanyak 96 responden (35,6%), yang menyatakan cukup sebanyak 160 responden (59,3%) dan yang menyatakan kurang sebanyak 14 responden (5,2%), sehingga dari data tersebut dapat dikatakan bahwa pada dimensi ini responden yang paling banyak menyatakan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dalam kategori cukup. Ada hubungan bermakna antara kualitas dimensi *realibility* dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,01.

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk secara konsisten dan akurat melakukan pelayanan yang dijanjikan, yaitu pemenuhan ketika sesuatu telah dijanjikan dan komitmen untuk memberikan pelayanan tepat waktu. Keandalan juga dapat dipahami sebagai kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Hubungan antara keandalan dan kepuasan pasien adalah keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik konsumen mempersepsikan keandalan perusahaan maka semakin tinggi kepuasan pasien, dan sebaliknya semakin rendah persepsi konsumen terhadap keandalan maka semakin rendah pula kepuasan pasien. (Malahayati, 2020)

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Siswati, 2015) yang mengangkat tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD kota Makassar, yang menyatakan bahwa ada hubungan antara *reability* dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar, dengan nilai $p = 0,001$ yang didapatkan dari hasil uji *fisher's exact*.

Hubungan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu bahwa Responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pasien yang baik sebanyak 50 responden (18,5%), yang menyatakan cukup sebanyak 167 responden (61,9%) dan yang menyatakan kurang sebanyak 53 responden (19,2%), sebagian besar responden dari data tersebut dapat dikatakan bahwa pada dimensi ini responden yang paling banyak menyatakan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dalam kategori cukup. Ada hubungan bermakna antara kualitas dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,03.

Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah bagaimana petugas kesehatan mempersiapkan diri untuk melayani pasien dengan cepat dan tepat. *Responsiveness* adalah kemampuan untuk tidak membiarkan pasien menunggu tanpa alasan, membantu pasien dengan memberikan informasi yang jelas dan memberikan pelayanan yang tepat sehingga tidak menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. (Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas, 2018).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Nugrohowati, N., Wahyuningsih, S., 2019) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara daya tanggap kualitas pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien, terdapat juga hubungan signifikan antara jaminan kualitas pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien, dan terdapat hubungan signifikan antara empati kualitas pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien. daya tanggap adalah Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan jasa tersebut.

Hubungan Dimensi *Assurance* (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu bahwa Responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Assurance* dengan kepuasan pasien yang baik sebanyak 93 responden (34,4%), yang menyatakan cukup sebanyak 142 responden (52,6%) dan yang menyatakan kurang sebanyak 13 responden (13%), sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan dengan kepuasan dalam kategori cukup. Ada hubungan bermakna antara kualitas dimensi *Assurance* dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,005.

Jaminan (*assurance*) adalah tentang pengetahuan, keterampilan dan keahlian profesional petugas kesehatan dan kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada pasien. Ini adalah asuransi yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan keandalan profesional petugas kesehatan tanpa adanya bahaya, risiko dan kecurigaan. Jaminan diartikan sebagai suatu kegiatan atau indikator yang menimbulkan rasa percaya diri untuk menjamin keamanan atau menjamin status penerima jaminan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan (Hardiyati, Asrinawaty, & Anwary, 2019) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2019 berdasarkan dimensi assurance.

Hubungan Dimensi *Empathy* (Empati) Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Glugur Darat pada tabel didapatkan hasil yaitu bahwa Responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Empathy* dengan kepuasan pasien yang baik.

Sebanyak 68 responden (25,2%), yang menyatakan cukup sebanyak 159 responden (58,9%) dan yang menyatakan kurang sebanyak 43 responden (15,9%), sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan dengan kepuasan kategori cukup. Ada hubungan bermakna antara kualitas dimensi *Assurance* dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,004.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (DA., 2015) yang menyatakan bahwa dimensi *emphaty* di RS Bethesda Yogyakarta diwakili oleh empat pernyataan yaitu jam buka pelayanan, komunikasi petugas dengan pasien, petugas mengetahui apa yang dibutuhkan pasien dan petugas melayani dengan tulus. Maka diketahui dari 112 pasien rawat jalan tanggungan BPJS menyatakan bahwa dimensi *emphaty* pada tingkat kualitas pelayanan. Sedangkan keempat pernyataan yang mewakili variabel dimensi *emphaty* diperoleh skor rata-rata 68,39% pada kategori cukup, ini menunjukkan bahwa dari 112 responden menyatakan dimensi *emphaty* yang merupakan syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pasien masih dinilai cukup. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien BPJS di RS Bethesda Yogyakarta.

KESIMPULAN

Uji bivariat menunjukkan terdapat hubungan signifikan dari dimensi *tangibel* dengan *p-value* 0,003, dimensi *realibility* dengan *p-value* 0,01, dimensi *Responsiveness* dengan *p-value* 0,03, dimensi *Assurance* dengan *p-value* 0,005, dimensi *Assurance* dengan *p-value* 0,004.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penyusunan penelitian ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu. Peneliti banyak menerima petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak yang bersifat moral maupun material

DAFTAR PUSTAKA

- Angraeni, Baharuddin, & M. (2019). Jurnal Mirai Management Jurnal Mirai Management. Jurnal Mirai Managemnt, 4(2), 122–136. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>.
Jurnal Mirai Management Jurnal Mirai Management. Jurnal Mirai Managemnt, 4(2), 122–136. Https://Journal.Stieamkop.Ac.Id/Index.Php/Mirai.
- Anwary Zacky A. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan. Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan Vol 11 No. 1 Juli 2020.*
- BPJS. (2011). BPJS. *Undang-Undang Pasal 1 No.24 Tahun 2011.*
- DA., S. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. [Skripsi]. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *EXCELLENT MIDWIFERY JOURNAL Kedokteran, Fakultas Sumatera, Universitas, 3(2), 82–90.*
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *EXCELLENT MIDWIFERY JOURNAL, 3, 82–90.*
- Hakim, L., Tarigan, F. L., Tanggap, D., Tanggap, D., Fisik, B., & T., & D. (2021). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN. 7(2), 1281–1298.
- Hardiyati, Asrinawaty, & Anwary, A. Z. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2019. May.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

- Kesehatan, P. M. (2019). Permenkes RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.
- Lupiyoadi, R. dan A. H. (2006). Manajemen pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Malahayati, F. (2020). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA BPJS DI RSUD MADANI KOTA MEDAN. 21(1), 1–9.
- Notoadmojo, S. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noval Asshifa, Noorhidayah, M. F. A. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten Banjar 2020.
- Nugrohowati, N., Wahyuningsih, S., S. (2019). Sarjana Kedokteran, P., Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional, F., & Ilmu Kesehatan Masyarakat, D. (n.d.). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019. In Seminar Nasional.
- Nurba. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan. *Jurnal EKSIS Vol. 8 No 2 Hal: 2298-2308*.
- Nurheda, Usman, R. P. (2018). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI PUSKESMAS MAIWA KABUPATEN ENREKANG. *Jurnal Manusia Dan Kesehatan*.
- RI, K. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta.
- Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas, I. K. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. 2.
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Jurnal MKMI, September 2015, Hal. 174-183*.
- Sumantri arif. (2018). Metode penelitian kesehatan .Jakarta :Kencana Perdana Media Group.
- Tanan. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. *Jurnal AKK Vol. 2 No 3 Hal: 15-21*.
- Triwardani, Y. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Yanti, N. (2019). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Menurut Outcome Based CRITE. In Rabbit : *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab (Vol. 1, Issue 1)*.