

Pengaruh Faktor Sosial Ekonomi dan Asuransi BPJS Pasien terhadap Kepuasan Pasien yang Dimoderasi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja

Sriwahyuni Rustan¹, Muhardi², Subhan Perkasa³

^{1,2,3} Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung Indonesia

e-mail: sriwahyunirustan@yahoo.co.id¹, muhardi.z66@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Faktor Sosial Ekonomi, dan Asuransi BPJS Pasien terhadap kepuasan pasien yang dimoderasi kualitas layanan di Puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pasien Puskesmas Bittuang, Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja dan sampel berjumlah 170 responden. Jenis pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode MRA. Hasil penelitian ini menunjukkan Faktor sosial ekonomi mempengaruhi kualitas pelayanan di puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja. Asuransi BPJS berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja. Faktor sosial ekonomi mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja. Dan Asuransi BPJS berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja. Kualitas layanan tidak memoderasi faktor sosial ekonomi terhadap kepuasan pasien. Tetapi kualitas layanan memoderasi asuransi BPJS ekonomi terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: *Asuransi, BPJS, Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan*

Abstract

This study aims to determine the influence of socio-economic factors and patient BPJS insurance on service quality and patient satisfaction at the Bittuang Health Center, Bittuang District, Tana Toraja Regency. This research is a type of quantitative descriptive research. The population of this study were patients at the Bittuang Health Center, Bittuang District, Tana Toraja Regency and a sample of 170 respondents. Types of data collection using questionnaires, observation and documentation. Data analysis using multiple regression method. The results of this study indicate that socio-economic factors affect the quality of service at the Bittuang Health Center, Bittuang District, Tana Toraja Regency. BPJS insurance has a positive effect on the quality of service at the Bittuang Health Center,

Bittuang District, Tana Toraja Regency. Socio-economic factors affect patient satisfaction at the Bittuang Health Center, Bittuang District, Tana Toraja Regency. And BPJS Insurance has a positive effect on patient satisfaction at the Bittuang Health Center, Bittuang District, Tana Toraja Regency.

Keywords: *Insurance, BPJS, Patient Satisfaction, Service Quality*

PENDAHULUAN

Setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas (Kontu, 2022).

Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2014).

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Dewi *et al.*, 2020).

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat (Rehatalanit & Nurwahyuni, 2021).

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang penting dalam sistem kesehatan di banyak negara, termasuk di Indonesia. Puskesmas berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan mudah diakses oleh masyarakat, terutama mereka yang tinggal di daerah pedesaan atau dengan tingkat ekonomi yang rendah. Kepuasan pasien merupakan ukuran penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan pasien dapat bervariasi, termasuk aspek sosial ekonomi pasien. Sosial ekonomi pasien mencakup faktor-faktor seperti tingkat pendapatan, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan akses terhadap sumber daya ekonomi.

Kepuasan pasien merupakan indikator dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Napatipulu, 2021). Masalah pokok yang ditemukan ialah karena kepuasan tersebut bersifat subjektif. Tiap orang, tergantung dari kepuasan yang dimiliki, dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk suatu pelayanan kesehatan yang sama. Disamping itu sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi (Yewen *et al.*, 2018).

Pemerintah terus melakukan inovasi dan evaluasi dalam mendorong pelayanan kesehatan yang sesuai harapan masyarakat. Tetapi hingga saat ini masyarakat masih sering mengeluhkan kualitas pelayanan yang buruk, seperti ketidakterampilan tenaga medis, kurangnya perhatian terhadap pasien, kurangnya informasi yang jelas, atau kurangnya koordinasi antarpemedia layanan kesehatan. Ketidakpuasan terhadap pelayanan medis dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan. Sebagaimana yang banyak dilaporkan oleh media nasional dimana banyaknya masyarakat yang kecewa khususnya pengguna layanan BPJS. Penting bagi sistem kesehatan dan pemerintah untuk mendengarkan keluhan masyarakat ini dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan aksesibilitas, kualitas, dan keadilan dalam pelayanan kesehatan

Menurut pasal 17 ayat 2 mengatakan bahwa "Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan", sedangkan pasal 34 mengatakan "Fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh negara". Hal tersebut berarti bahwa kelompok masyarakat di luar fakir miskin dan anak-anak yang terlantar perlu jaminan sosial melalui kemampuan kelompok masyarakat itu sendiri, dengan peranan dan tanggung jawab pemerintah untuk mendorong terselenggaranya program jaminan sosial (Zain *et al.*, 2014). Upaya pemerintah dalam mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial secara menyeluruh bagi rakyat Indonesia maka dibentuklah suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dimana BPJS adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (UU No. 24 tahun 2011 tentang BPJS).

Setelah adanya program BPJS dari pemerintah, masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan sekunder (Rumengan *et al.*, 2015). Namun, setelah program BPJS ini berjalan muncul berbagai tanggapan dari masyarakat. BPJS yang dinilai merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan, justru pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik dan mengeluhkan pelayanan yang diterima. Keluhan tersebut seperti pelayanan administrasi, sarana dan prasarana, obat, biaya dan layanan lainnya (Librianty, 2018).

Kinerja yang baik dalam kualitas pelayanan puskesmas membuat masyarakat mendapatkan sesuatu yang mereka butuhkan dan mencapai tingkat kepuasan terhadap masyarakat, serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, masyarakat yang menerima pelayanan menjadi tolak ukur kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah setempat maupun perusahaan yang bersangkutan (Heri, 2020). Sebagai pihak yang memberikan pelayanan, maka kepuasan pengguna layanan (pasien) adalah tujuan utama yang harus dicapai setiap rumah sakit. Kepuasan pasien adalah tolak ukur keberhasilan setiap puskesmas, dengan harapannya (Baan, 2020).

Laporan survei Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh informasi bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bittuang, Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja di tahun 2019 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2018. Padahal seiring dengan pertambahan tahun diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Kecamatan Bittuang dapat lebih ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan temuan saat melakukan observasi di Puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja, dimana menunjukkan masih banyak masyarakat mengeluhkan layanan menggunakan BPJS. Keluhan ini diasumsikan karena masyarakat tersebut merasa dirinya menggunakan BPJS sehingga tidak dilayani maksimal. Pengguna BPJS di wilayah ini adalah rata-rata pasien dengan status ekonomi rendah. Layanan yang tidak maksimal menurutnya waktu tunggu dimana pasien merasa selalu dibuat menunggu tanpa estimasi waktu yang jelas, tidak diprioritaskan, lambat dan kurang informatif. Hasil observasi peneliti melihat pegawai terkadang lebih responsif terhadap pasien umum dibanding pasien BPJS. Tetapi masih ada pula pegawai yang memberikan pelayanan maksimal tanpa membedakan kelas sosial ekonomi pasien. Tetapi meskipun sebagian pegawai telah memberikan layanan yang terbaik, tetap saja tidak setiap pasien merasa puas dengan layanan tersebut.

Kehidupan yang sehat adalah dambaan setiap masyarakat dan merupakan hak asasi manusia yang seharusnya diperoleh. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan harus mempertimbangkan berbagai faktor yang dimiliki seperti faktor permasalahan ekonomi, sehingga untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terkadang kurang sesuai dengan apa yang mereka inginkan sehingga pasien sering merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas (Ilhamdani *et al.*, 2017). Puskesmas dapat menjalankan fungsinya secara optimal apabila dikelola dengan baik melalui kinerja pelayanan, proses pelayanan, maupun sumber daya yang digunakan. Masyarakat menghendaki pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan memenuhi kebutuhan mereka sehingga peningkatan mutu, manajemen risiko, dan keselamatan pasien tetap dijaga dalam pengelolaan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif (Ferial & Wahyuni, 2022).

Puskesmas Bittuang, Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja sebagai instansi layanan kesehatan masyarakat, yang diberi tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan kegiatan jasa pelayanan, jasa pendidikan dan jasa penelitian di bidang kesehatan harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada para pasien. dari observasi yang dilakukan jumlah total pasien berobat mengalami peningkatan tahun 2018, dan mengalami penurunan pada tahun 2019. Karena itu, Puskesmas Bittuang sebaiknya, terus melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menunjang perkembangan jumlah pasien yang

signifikan sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas Bittuang, tetap terjaga dan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan verifikatif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan pendekatan deskriptif verifikatif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan benar atau tidaknya fakta-fakta yang ada, serta menjelaskan tentang hubungan antar variabel yang diteliti dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Faktor Sosial di Puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja

Analisis faktor sosial-ekonomi melibatkan pemahaman dan penelitian terhadap faktor-faktor sosial dan ekonomi yang mempengaruhi individu, kelompok, atau masyarakat secara luas. Faktor-faktor sosial-ekonomi dapat memainkan peran penting dalam pembentukan kehidupan sosial, akses terhadap sumber daya, kesempatan ekonomi, dan kualitas hidup.

a. Dimensi Sosial

Dimensi Sosial mendeskripsikan latar belakang sosial pasien yang diukur dengan melihat latar belakang pekerjaan dan pendidikannya. Berikut adalah tanggapan responden mengenai variabel sosial ekonomi dimensi sosial yang diwakili oleh 2 (dua) item pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Tabel 4.2 Tabulasi Dimensi Sosial

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
1	Pasien tidak merasa didiskriminasi karena pekerjaannya	106	20	9	20	15	692	81,41%	Sangat Baik
2	Puskemas tidak mendiskriminasi pasien yang dari pendidikan rendah	112	39	16	2	1	769	90,47%	Sangat Baik
Total							1461	85,94%	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden mengenai soal ekonomi pada dimensi sosial yang terdiri dari 2 pernyataan. Secara keseluruhan, total skor

Dimensi Sosial menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 90,6%. Berdasarkan ketentuan penentuan kategori pada tabel 4.6 persentase ini termasuk dalam kategori yang sangat baik.

b. Dimensi Ekonomi

Dimensi Ekonomi mendeskripsikan latar belakang Ekonomi pasien yang diukur dengan melihat pendapatannya. Berikut adalah tanggapan responden mengenai variabel sosial ekonomi dimensi ekonomi yang diwakili oleh 2 (dua) item pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Tabel 4.3 Tabulasi Dimensi Ekonomi

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban				Total Skor	%	Kategori	
		5	3	2	1				
3	Puskemas tidak membedakan layanan kepada pasien kurang mampu	4	33	28	0	2	753	88,59%	Sangat Baik
4	Puskemas menghargai pasien BPJS	3	33	7	1	1	796	93,65%	Sangat Baik
Total						1549	91,11%	Sangat Baik	

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden mengenai sosial ekonomi pada dimensi ekonomi yang terdiri dari 2 pernyataan. Secara keseluruhan, total skor Dimensi ekonomi menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 91,11%. Berdasarkan ketentuan penentuan kategori pada tabel 4.6 persentase ini termasuk dalam kategori yang sangat baik.

Setelah dibuat kategorisasi per dimensi, maka selanjutnya akan dibuat rekapitulasi tanggapan responden terhadap kesehatan mental secara keseluruhan. Berikut adalah hasil rekapitulasi gambaran kesehatan mental responden secara keseluruhan.

Tabel 4.4 Tabulasi Variabel Faktor Sosial

No	Indikator	Skor	%	Kategori
1	Sosial	1461	85,94	Sangat Baik
2	Ekonomi	1549	91,12	Sangat Baik
Total		3010	88,53	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel 4.4 merupakan hasil rekapitulasi jawaban responden pada variable Faktor Sosial yang terdiri dari 2 indikator. Persentase paling tinggi pada indikator penghasilan yaitu 91,12% kemudian terendah indikator sosial 85,94% dengan kategori sangat baik. Total skor faktor sosial menurut 170 responden memperoleh skor 3010 dengan persentase 88,53% yang berada pada kategori sangat baik.

Meskipun pada fenomena saat observasi awal masih banyak pasien mengaku petugas kesehatan membeda-bedakan dari segi status sosial pasien, tetapi setelah dilakukan penelitian ke lebih banyak sampel, lebih banyak yang mengaku mendapatkan tidak mendapatkan perbedaan perlakuan dari segi sosial ekonominya, tetapi masih ada juga responden yang mengaku mendapatkan perlakuan tidak baik. Hal ini dikarenakan petugas puskesmas selalu melakukan perbaikan layanan, begitupun dari manajemen BPJS yang selalu meningkatkan ualitas pelayanan agar pasien tidak mendapatkan perlakuan yang tidak menyenangkan. Hal ini sejalan dengan siaran pers manajemen BPJS bahwa dari total 17.280 responden masyarakat, sebanyak 81% menyatakan puas terhadap BPJS Kesehatan. Angka tersebut melampaui target kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh pemerintah, yaitu sebesar 75%. Persentase total sebesar 81% itu merupakan gabungan dari indeks kepuasan peserta terhadap layanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL), Kantor Cabang, dan BPJS Kesehatan Center.

Analisis Asuransi BPJS di Puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja

a. Layanan BPJS

Dimensi Layanan BPJS mendeskripsikan pelayanan yang dirasakan pasien BPJS. Berikut adalah tanggapan responden mengenai variabel Asuransi BPJS dimensi layanan yang diwakili oleh 2 (dua) item pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Tabel 4.5 Tabulasi Dimensi Layanan BPJS

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
1	Layanan yang diberikan sudah sesuai harapan	127	41	0	0	0	798	93,88%	Sangat Baik
2	Pasien mendapatkan pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis	123	47	0	0	0	803	94,47%	Sangat Baik
Total							1601	94,17%	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden variabel Asuransi BPJS dimensi Layanan BPJS yang terdiri dari dua indicator pertanyaan. Secara keseluruhan, total skor Asuransi BPJS menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 94,17%.

Administrasi BPJS

Dimensi Administrasi BPJS mendeskripsikan prosedur administrasi pelayanan yang dirasakan pasien BPJS. Berikut adalah tanggapan responden mengenai variabel Asuransi

BPJS dimensi layanan yang diwakili oleh 3 (tiga) item pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Tabel 4.6 Tabulasi Asuransi BPJS

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
3	Pasien tidak dipersulit dalam mengurus administrasi	155	10	2	3	0	827	97,29%	Sangat Baik
4	Pasien tidak menunggu lama	147	21	2	0	0	825	97,06%	Sangat Baik
5	Pelayanan sudah sesuai prosedur	126	44	0	0	0	806	94,82%	Sangat Baik
Total							2458	96,39%	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden variabel Asuransi BPJS yang terdiri dari dua indikator. Secara keseluruhan, total skor dimensi Administrasi BPJS menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 96,39%. Jika dimasukkan ke dalam garis kontinum, maka akan terlihat seperti berikut.

Setelah dibuat kategorisasi per dimensi, maka selanjutnya akan dibuat rekapitulasi tanggapan responden terhadap kesehatan mental secara keseluruhan. Berikut adalah hasil rekapitulasi gambaran kesehatan mental responden secara keseluruhan.

Tabel 4.7 Tabulasi Variabel Layanan BPJS

No	Indikator	Skor	%	Kategori
1	Layanan	1601	94,17%	Sangat Baik
2	Administrasi	2458	96,39%	Sangat Baik
Total		4059	95,28%	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden pada variable layanan BPJS yang terdiri dari 2 indikator. Persentase paling tinggi pada indikator layanan yaitu 96,39% kemudian terendah indikator administrasi 94,17% dengan kategori sangat baik. Total skor Layanan BPJS menurut 170 responden memperoleh skor 4059 dengan persentase 95,28% yang berada pada kategori sangat baik.

Hasil penelitian menunjukkan layanan BPJS menurut pasien dinilai sudah sangat baik, hal ini berbeda dengan temuan saat pra penelitian yang mana pasien banyak mengaku kecewa dengan layanan puskesmas, tetapi pada penelitian setelah data dikumpulkan dari lebih banyak responden, hasilnya rata-rata responden menyetujui jika layanan BPJS telah sangat baik. Hanya saja masih ada responden yang memberikan skor rendah atau tidak setuju, hal ini ini dikarenakan setiap individu dapat memiliki intepretasi berbeda dengan

layanan yang diterima, terlebih setiap petugas kesehatan tidak hanya satu, kemungkinan dari seluruh pegawai puskesmas ada beberapa yang memberikan layanan buruk, sehingga responden merepresentasikan sikap satu pegawai tersebut ke semua pegawai. Menurut Pohan (2016), kepuasan pribadi pasien tercipta berdasarkan mutu pelayanan yang baik. Selain itu, mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kunjungan ulang pasien. Hal tersebut sesuai hasil penelitian Kusniati (2016) yang menunjukkan semakin tinggi kepuasan pasien, kunjungan ulang pasien juga semakin meningkat. Temuan ini juga selaras dengan temuan Vasilefa (2015) bahwa pasien yang berusia 41–60 tahun, dan >60 tahun merasakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan.

Analisis Kualitas Layanan di Puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja

Analisis kualitas layanan di Puskesmas Bittuang, Kecamatan Bittuang, Kabupaten Tana Toraja melibatkan penilaian terhadap berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan tersebut, yang terdiri dari lima dimensi berikut ini:

a. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi Keandalan kemampuan sebuah layanan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan akurat. Berikut adalah tanggapan responden mengenai variabel Asuranisi BPJS dimensi layanan yang diwakili oleh 7 item pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Tabel 4.8 Tabulasi Dimensi Keandalan

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
1	Pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan mengurangi rasa sakit pasien	126	41	1	0	0	784	93,41%	Sangat Baik
2	Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat menjanjikan bagi pasien	123	47	0	0	0	803	94,47%	Sangat Baik
3	Petugas kesehatan memberikan pelayanan tepat waktu	124	46	0	0	0	804	94,59	Sangat Baik
4	Petugas kesehatan memberikan penjelasan tentang hal yang harus dipatuhi dalam pengobatan pasien	150	16	2	2	0	824	96,94	Sangat Baik
5	Tindakan yang diberikan petugas kesehatan sesuai	149	18	2	1	0	825	97,29	Sangat Baik

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
	dengan penyakit yang diderita pasien								
6	Petugas kesehatan memberikan pelayanan pengobatan dengan cepat dan tidak berbelit-belit	130	40	0	0	0	810	95,29	Sangat Baik
7	Petugas kesehatan di puskesmas sangat tepat dan cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien	123	47	0	0	0	803	94,47	Sangat Baik
Total							5653	95%	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden variabel Kualitas layanan yang terdiri dari 7 indikator pertanyaan. Skor paling tinggi pada dimensi ini adalah pernyataan tindakan yang diberikan petugas kesehatan sesuai dengan penyakit yang diderita pasien sebesar 825. Secara keseluruhan, total skor dimensi Keandalan menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 96,39%.

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi responsivitas (daya tanggap) merujuk pada kemampuan pelayanan untuk memberikan respon yang cepat, ramah, dan relevan terhadap kebutuhan dan permintaan pasien. Dimensi ini diukur dengan 8 pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.9 Tabulasi Dimensi Daya Tanggap

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
8	Dokter bersedia mendengarkan keluhan pasien	151	15	2	2	0	825	97,06%	Sangat Baik
9	Petugas kesehatan menjelaskan informasi tindakan pengobatan yang akan dilakukan	144	24	2	0	0	822	96,71%	Sangat Baik
10	Petugas apotek dan menjelaskan dosis dan	131	38	0	1	0	809	95,18%	Sangat Baik

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
	cara minum obat yang benar								
11	Petugas kesehatan segera menangani ketika pasien datang ke puskesmas untuk berobat	154	12	2	2	0	828	97,41%	Sangat Baik
12	Petugas kesehatan cepat dan tepat dalam memberikan tindakan pengobatan kepada pasien	123	47	0	0	0	803	94,47%	Sangat Baik
13	Petugas kesehatan memberikan informasi tentang kapan pelayanan akan diberikan	153	13	2	2	0	827	97,29%	Sangat Baik
14	Petugas kesehatan bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan tanpa diminta	147	21	2	0	0	825	97,06%	Sangat Baik
15	Dokter memeriksa dengan cepat dan teliti	129	41	0	0	0	809	95,18%	Sangat Baik
Total							6548	95,80%	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden variabel Kualitas layanan yang terdiri dari 8 indikator pertanyaan. Skor paling tinggi pada dimensi ini adalah pernyataan Petugas kesehatan memberikan informasi tentang kapan pelayanan akan diberikan sebesar 827. Secara keseluruhan, total skor dimensi daya tanggap menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 95,80%.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi Jaminan mendeskripsikan kemampuan pelayanan untuk memberikan rasa kepercayaan, keamanan, dan konsistensi kepada pasien. Berikut adalah tanggapan responden mengenai variabel Layanan dimensi Jaminan yang diwakili oleh 6 (enam) item pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Tabel 4.10 Tabulasi Dimensi Jaminan

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
11	Petugas kesehatan teliti dan terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien	151	19	0	0	0	831	97,76 %	Sangat Baik
17	Petugas kesehatan memberikan penjelasan tentang tindakan pelayanan kesehatan pada pasien	151	15	4	0	0	827	97,29 %	Sangat Baik
18	Semua petugas kesehatan menampilkan senyum kepada pasien saat datang berobat	152	16	2	0	0	830	97,65 %	
19	Petugas kesehatan menganggapi keluhan yang pasien rasakan	127	41	0	0	0	795	93,53 %	
20	Petugas kesehatan selalu ramah dan senyum saat memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien	123	47	0	0	0	803	94,47 %	
21	Petugas kesehatan memberikan keamanan saat memberikan tindakan pelayanan kesehatan kepada pasien	152	13	2	2	0	824	96,94 %	
Total							4910	96,27 %	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden variabel Kualitas layanan yang terdiri dari 8 indikator pertanyaan. Skor paling tinggi pada dimensi ini adalah pernyataan Petugas kesehatan teliti dan terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien 831. Secara keseluruhan, total skor dimensi daya tanggap menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 96,27%.

Dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dimensi bukti langsung mendeskripsikan ada bukti konkret atau tanggapan nyata yang dapat dilihat, dirasakan, atau diobservasi oleh pelanggan atau pasien. Berikut adalah tanggapan responden mengenai variabel Layanan dimensi bukti langsung yang diwakili oleh 7 (tujuh) item pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Tabel 4.11 Tabulasi Dimensi Bukti Langsung

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
22	Puskesmas memiliki gedung yang bersih dan terawat	146	22	2	0	0	824	96,94%	Sangat Baik
23	Puskesmas memiliki gedung yang memadahi	126	44	0	0	0	806	94,82%	Sangat Baik
24	Puskesmas menyediakan kamar mandi	155	15	0	0	0	835	98,24%	Sangat Baik
25	Ruang pemeriksaan pasien memadahi dan terjaga privasinya	150	16	4	0	0	826	97,18%	Sangat Baik
26	Penampilan petugas kesehatan rapi dan bersih	153	15	2	0	0	831	97,76%	Sangat Baik
27	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang sangat luas	144	18	8	0	0	816	96%	Sangat Baik
28	Ruang tunggu di puskesmas bersih dan rapi	143	27	0	0	0	823	96,82%	Sangat Baik
Total							5761	96,82	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden variabel Kualitas layanan yang terdiri dari 8 indikator pertanyaan. Skor paling tinggi pada dimensi ini adalah pernyataan Penampilan petugas kesehatan rapi dan bersih sebesar 831. Secara keseluruhan, total skor dimensi daya tanggap menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 96,82%.

Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi Empati mendeskripsikan pelayanan untuk memahami, menghargai, dan merespons perasaan, kebutuhan, dan situasi emosional pelanggan atau pasien. Berikut adalah tanggapan responden mengenai variabel Layanan dimensi empati yang diwakili oleh 7 (tujuh) item pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Tabel 4.12 Tabulasi Dimensi Empati

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
29	Dokter menanyakan keluhan yang pasien	13	2	7	0	0	812	95,53%	Sangat Baik

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
	rasakan								
20	Petugas kesehatan ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien	13 8	2 4	8	0	0	810	95,29%	Sangat Baik
31	Petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien	12 0	4 5	5	0	0	795	95,53%	Sangat Baik
32	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan sabar kepada pasien	14 0	2 2	8	0	0	812	95,35%	Sangat Baik
33	Petugas kesehatan yang ada di puskesmas meminta maaf jika melakukan kesalahan	14 2	2 0	8	0	0	814	95,76%	Sangat Baik
34	Petugas kesehatan sangat memperhatikan pengobatan pasien	12 1	4 4	5	0	0	796	93,65%	Sangat Baik
35	Petugas kesehatan memberikan penjelasan tentang masalah pengobatan pasien	12 1	4 4	5	0	0	796	93,65%	Sangat Baik
Total							5635	94,70	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden variabel Kualitas layanan yang terdiri dari 8 indikator pertanyaan. Skor paling tinggi pada dimensi ini adalah pernyataan Petugas kesehatan yang ada di puskesmas meminta maaf jika melakukan kesalahan sebesar 814. Secara keseluruhan, total skor dimensi daya tanggap menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 94,70%.

Setelah dibuat kategorisasi per dimensi, maka selanjutnya akan dibuat rekapitulasi tanggapan responden terhadap kesehatan mental secara keseluruhan. Berikut adalah hasil rekapitulasi gambaran kesehatan mental responden secara keseluruhan.

Tabel 4.13 Tabulasi Variabel Kualitas Layanan

No	Indikator	Total Skor	%	Kategori
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	5663	95,18	Sangat Baik
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	6548	96,29	Sangat Baik
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4910	96,27	Sangat Baik
4	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	5761	96,82	Sangat Baik
5	<i>Empathy</i> (Empati)	5635	94,70	Sangat Baik
	Total	28517	95,9	Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden mengenai kualitas layanan terdiri dari 5 pernyataan dan 35 pernyataan. Secara keseluruhan, total skor menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 95,9%.

Hal ini berbeda atau kontradiktif dengan temuan pra penelitian yang mana peneliti mengidentifikasi ada masalah dalam pelayanan di puskesmas tersebut, hanya saja setelah dilakukan pengujian kepada sampel yang lebih banyak menunjukkan rata-rata pasien menganggap layanannya sudah sangat baik. Tetapi meskipun begitu masih terdapat pasien yang menilai bahwa layanan tidak baik dilihat dari sebaran data jawaban. Hal ini diakibatkan tiap responden tidak hanya dilayani oleh satu petugas kesehatan saja, hal inilah yang menyebabkan pengalaman tiap responden berbeda. Sabarguna (2018) menyebutkan beberapa ciri mutu yang baik, yaitu tepat kebutuhan dan tepat standar profesi. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan pasien harus tepat waktu dan sesuai dengan standar profesi yang diberikan agar menciptakan mutu yang baik. Hal tersebut tentu berdampak terhadap kepuasan pasien.

Analisis Kepuasan Pasien di Puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan atau kepuasan subjektif yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Bittuang. Variabel ini terdiri dari 4 dimensi dan 22 item pernyataan. Berikut hasil jawaban responden terhadap variabel kepuasan:

a. Dimensi Prosedur pelayanan

Dimensi prosedur layanan mendeskripsikan gambaran prosedur pelayanan yang dialami pasien selama berobat. Dimensi ini diukur dengan 6 pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.14 Tabulasi Dimensi Prosedur Layanan

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
1	Prosedur pendaftaran	126	41	1	0	0	796	93,7%	Sangat

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
	untuk berobat tidak menyulitkan pasien								Baik
2	Pasien tidak membutuhkan waktu lama untuk mengurus prosedur pendaftaran	123	47	0	0	0	803	94,47%	Sangat Baik
3	Puskesmas tidak menetapkan syarat yang berat untuk pasien mendapatkan layanan	155	10	2	3	0	827	97,29%	Sangat Baik
4	Puskesmas membuat system pelayanan yang memudahkan pasien dalam berobat	147	21	2	0	0	825	97,06%	Sangat Baik
5	Tenaga kesehatan menjelaskan mengenai prosedur layanan dengan detail dan mudah dipahami	126	44	0	0	0	806	94,82%	Sangat Baik
6	Tenaga kesehatan tidak bertele-tele dalam menyelesaikan prosedur pelayanan pasien	155	15	0	0	0	835	98,24%	Sangat Baik
Total							4892	95,92	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden variabel Kepuasan Pasien dimensi Prosedur Layanan yang terdiri dari 6 indikator pertanyaan. Skor paling tinggi pada dimensi ini adalah pernyataan Tenaga kesehatan tidak bertele-tele dalam menyelesaikan prosedur pelayanan pasien sebesar 835. Secara keseluruhan, total skor dimensi prosedur layanan menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 95,92%.

Dimensi Tanggung Jawab Petugas Layanan

Dimensi tanggung jawab mendeskripsikan tanggung jawab petugas kesehatan selama pasien dalam masa perawatan di puskesmas. Dimensi ini diukur dengan 8 pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.15 Tabulasi Dimensi Tanggung Jawab

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
7	Tenaga medis selalu ada di puskesmas pada saat pasien membutuhkan perawatan	150	16	4	0	0	826	97,18%	Sangat Baik
8	Tenaga medis yang tersedia di puskesmas bisa mengatasi segala keluhan kesehatan pasien	153	15	2	0	0	831	97,76%	Sangat Baik
9	Tenaga medis konsisten dalam memberikan penanganan keluhan kesehatan	148	14	8	0	0	820	96,47%	Sangat Baik
10	Tenaga medis bekerja sesuai dengan protocol yang mengatur	145	25	0	0	0	825	97,06%	Sangat Baik
11	Tenaga medis memiliki keahlian dibidangnya dan terakreditasi	141	22	7	0	0	814	95,76%	Sangat Baik
12	Puskesmas memberikan pelayan yang cepat dan tepat untuk keadaan darurat.	138	21	11	0	0	806	94,94%	Sangat Baik
13	Puskesmas tidak membedakan latar belakang social ekonomi pasien dalam memberikan pertolongan	145	24	1	0	0	824	96,94%	Sangat Baik
13	Tenaga medis melayani pasien dengan sopan	144	23	2	0	0	818	96,24%	Sangat Baik
15	Tenaga medis melayani pasien dengan ramah	141	27	2	0	0	819	96,35%	Sangat Baik
Total							7383	96,50	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden variabel Kepuasan Pasien dimensi Tanggung Jawab Petugas yang terdiri dari 8 indikator pertanyaan. Skor paling tinggi pada dimensi ini adalah pernyataan Tenaga medis yang tersedia di

puskesmas bisa mengatasi segala keluhan kesehatan pasien 831. Secara keseluruhan, total skor dimensi prosedur layanan menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 96,50%.

Dimensi Biaya Berobat

Dimensi Biaya Berobat mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap biaya perawatan yang berlaku di puskesmas. Dimensi ini diukur dengan 3 pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.16 Tabulasi Dimensi Biaya Berobat

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
16	Biaya berobat yang ditetapkan puskesmas tidak memberatkan pasien	139	28	2	1	0	815	95,88%	Sangat Baik
17	Biaya berobat yang ditetapkan puskesmas mampu di akses masyarakat.	139	31	0	0	0	819	96,35%	Sangat Baik
18	Biaya berobat di puskesmas sifatnya tetap dan tidak berubah	130	36	4	0	0	806	94,82%	Sangat Baik
							2440	95,68%	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden variabel Kepuasan Pasien dimensi Biaya Berobat Petugas yang terdiri dari 3 indikator pertanyaan. Skor paling tinggi pada dimensi ini adalah pernyataan Biaya berobat yang ditetapkan puskesmas tidak memberatkan pasien sebesar 815. Secara keseluruhan, total skor dimensi prosedur layanan menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 95,68%.

Dimensi Kemanan dan Kenyamanan lingkungan

Dimensi keamanan dan kenyamanan mendeskripsikan perasaan nyaman dan aman pasien selama perawatan di puskesmas. Dimensi ini diukur dengan 4 pernyataan sebagai berikut

Tabel 4.17 Tabulasi Dimensi Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
19	Puskesmas selalu buka	155	15	0	0	0	835	98,24	Sangat

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Total Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1			
	pada jam kerja yang telah ditetapkan							%	Baik
20	Puskesmas tetap beroperasi meskipun tidak ada pasien	150	16	4	0	0	826	97,18 %	Sangat Baik
21	Puskesmas jauh dari kebisingan dan berada pada lingkungan yang kondusif	153	15	2	0	0	831	97,76 %	Sangat Baik
22	Pasien mendapatkan pelayanan dari tenaga medis yang memiliki keahlian medis.	148	14	8	0	0	820	96,47 %	Sangat Baik
Total							3312	97,41 %	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden variabel kepuasan pasien yang terdiri dari 4 indikator pertanyaan. Skor paling tinggi pada dimensi ini adalah pernyataan Puskesmas jauh dari kebisingan dan berada pada lingkungan yang kondusif sebesar 831. Secara keseluruhan, total skor dimensi daya tanggap menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 97,41%.

Setelah dibuat kategorisasi per dimensi, maka selanjutnya akan dibuat rekapitulasi tanggapan responden terhadap kesehatan mental secara keseluruhan. Berikut adalah hasil rekapitulasi gambaran kesehatan mental responden secara keseluruhan.

Tabel 4.18 Tabulasi Variabel Kepuasan Pasien

No	Indikator	Total Skor	%	Kategori
1	Prosedur Layanan	4892	95,92	Sangat Baik
2	Tanggung Jawab Petugas	7383	96,50	Sangat Baik
3	Biaya Layanan	2440	95,68	Sangat Baik
4	Kenyaman dan Keamanan	3312	97,41	Sangat Baik
Total		28517	96,4	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2023

Tabel di atas merupakan hasil rekapitulasi dari jawaban responden mengenai kepuasan pasien terdiri dari 4 indikator. Secara keseluruhan, total skor menurut 170 orang responden memiliki persentase sebesar 96,4%.

Berdasarkan garis kontinyu menunjukkan variabel kepuasan pasien sudah sangat baik. Hal ini juga berbeda dengan temuan saat pra penelitian yang menunjukkan pasien mengaku banyak tidak puas, tetapi setelah diteliti ke sampel yang lebih banyak yaitu 170 menunjukkan pasien rata-rata puas terhadap pelayanan. Perbedaan temuan ini diakibatkan setiap pasien berpotensi mengalami pengalaman berbeda karena berbeda perawat yang melayani. Berdasarkan hasil penelitian Natassa & Dwijayanti (2019) diketahui bahwa kemampuan petugas dalam menegakkan diagnosis berperan penting dalam memuaskan pasien. Hal tersebut berperan penting karena erat kaitannya dengan kesembuhan pasien yang merupakan tujuan utama pasien dalam berobat.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan suatu uji yang perlu dilakukan sebelum melakukan analisis data dengan tujuan untuk mengukur kualitas dari data yang diperoleh. Uji asumsi klasik yang harus terpenuhi dari suatu penelitian agar kesimpulan yang dihasilkan tidak bias, diantaranya adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, serta uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas Data

Pengujian yang dilakukan bertujuan untuk melihat apakah sebaran data yang ada terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah dengan memiliki data yang terdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dilakukan dengan Test of Normality Kolmogorov-Smirnov dalam program SPSS ver. 25.0. Jika nilai probabilitas dari hasil uji Kolmogorov Smirnov Test menunjukkan nilai signifikansi > 0,05 maka data tersebut terdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		170
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.23433496
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.122
	Positive	.092
	Negative	-.122
Test Statistic		.122
Asymp. Sig. (2-tailed)		.062 ^c

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan pada tabel 4.19 dapat dilihat bahwa nilai probabilitas menunjukkan > 0,05 yang menunjukkan data tersebut memenuhi nilai asumsi normalitas atau berdistribusi normal sehingga dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel independen. Variabel independen sebaiknya tidak saling berkorelasi sehingga tidak akan menimbulkan kesalahan koefisien regresi.

Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolonieritas Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Faktor Sosial Ekonomi	.997	1.003
	Asuransi BPJS	.997	1.003

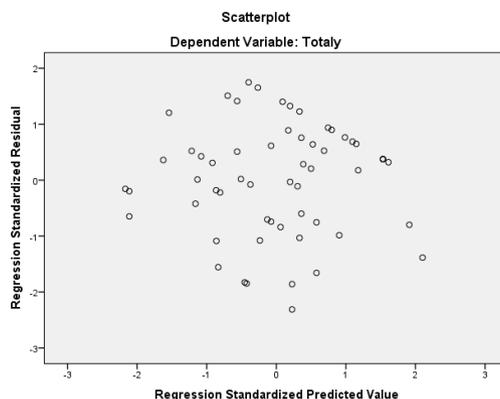
a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Uji Multikolonieritas SPSS ver. 25.0

Berdasarkan tabel diatas, ada tidaknya korelasi antar variabel independent dapat ditunjukkan oleh nilai *tolerance* dan *variable inflation factor* (VIF) dari variabel Sosial Ekonomi (X1) dan Asuransi BPJS (X2). Pada tabel, nilai tolerance > 0,1 dan VIF < 10 menunjukkan bahwa model dalam penelitian ini tidak terdapat multikolonieritas sehingga dapat memenuhi syarat regresi.

Uji Heteroskedastisitas Data

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk menguji adanya ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam sebuah model regresi. Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas dideteksi dengan menggunakan grafik Scatterplot. Terlihat pada gambar 4.18 berikut ini:



Gambar 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Uji Heteroskedastisitas SPSS ver. 25.0

Berdasarkan Gambar 4.18 di atas, menunjukkan uji heteroskedastisitas terlihat bahwa titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tersebar secara acak. Bersesuaian dengan hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model ini layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen berdasarkan pengaruh variabel-variabel independen.

Uji Moderated Regression Analysis (MRA) (Uji Hipotesis)

Pada sub bab ini akan dianalisis dengan uji MRA yang terdiri dari dua persamaan. Persamaan pertama menguji hipotesis pengaruh langsung variabel Sosial Ekonomi dan Asuransi BPJS terhadap kepuasan pasien. Pada persamaan dua menguji hipotesis pengaruh tidak langsung Sosial Ekonomi dan Asuransi BPJS terhadap kepuasan pasien yang dimoderasi kualitas pelayanan.

Hipotesis:

1. Faktor Sosial Ekonomi terhadap kepuasan pasien
 H0: Tidak terdapat pengaruh faktor sosial ekonomi terhadap kepuasan pasien
 H1: Terdapat pengaruh faktor sosial ekonomi terhadap kepuasan pasien
2. Asuransi Kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien
 H0: Tidak terdapat pengaruh layanan BPJS terhadap kepuasan pasien
 H1: Terdapat pengaruh layanan BPJS terhadap kepuasan pasien
3. Kualitas pelayanan memoderasi Faktor social ekonomi terhadap kepuasan pasien
 H0: Tidak terdapat pengaruh moderasi faktor sosial ekonomi terhadap kepuasan pasien melalui kualitas layanan
 H1: Terdapat pengaruh faktor sosial ekonomi terhadap kepuasan pasien melalui kualitas layanan
4. Kualitas pelayanan memoderasi asuransi BPJS terhadap kepuasan pasien
 H0: Tidak terdapat pengaruh moderasi layanan BPJS terhadap kepuasan pasien melalui kualitas layanan
 H1: Terdapat pengaruh layanan BPJS terhadap kepuasan pasien melalui kualitas layanan

Uji Moderated Regression Analysis (MRA) Persamaan I

Dalam rangka menguji hipotesis dimana mengetahui mengetahui pengaruh antar variable, maka dianalisis menggunakan Moderated Regression Analysis (MRA), apabila asumsi klasik terpenuhi. Berikut hasil MRA persamaan I:

Tabel 4.21 Uji MRA Persamaan I

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	44.570	3.644		12.231	.000
	Sosial Ekonomi	-.064	.075	-.037	-.845	.399

Asuransi BPJS	2.625	.139	.824	18.889	.000
---------------	-------	------	------	--------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
 Sumber: Hasil Uji-T SPSS ver.25.0

Analisis MRA persamaan I dilakukan untuk menjawab hipotesis pengaruh variable X1 dan X2 terhadap Y masing-masing secara parsial. Uji hipotesis ini dilakukan dengan melihat nilai uji-T dimana dengan cara membandingkan nilai dari t-hitung dengan t-tabel atau nilai sig 0,05. Nilai kritis atau *level of significant* yang digunakan adalah 0,05 dengan degree of freedom = $n - k = 170 - 2 = 168$, dan diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,976. sebagai berikut:

- a) Pada variable X1 terhadap Y diperoleh Nilai Sig. 0,399 > 0,05, atau nilai t hitung - 0,845 < 1,976, maka H0 diterima dan H1 ditolak
- b) Pada variable X2 terhadap Y diperoleh Nilai Sig. 0,00 < 0,05, atau t hitung 18,889 > t tabel 1,976, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

Tabel 4.22 Koefisien Determinasi Persamaan I Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.683	.680	3.01845

a. Predictors: (Constant), X2_TOTAL, X1_TOTAL

Berdasarkan tabel 4.22 menunjukkan nilai R-Square didapatkan nilai sebesar 0,248 atau (24,8%). Yang artinya Sosial ekonomi dan asuransi BPJS mempengaruhi Kualitas layanan sebesar 68,3%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan variabel Asuransi BPJS (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), tetapi variabel Sosial Ekonomi (X1) tidak memiliki pengaruh Kepuasan pasien (Y). Faktor sosial ekonomi berhubungan dengan status sosial, pendidikan dan pendapatan seseorang dalam hal ini pasien. Sehingga bagi yang status sosial ekonominya rendah biasanya tidak jarang mendapat perlakuan diskriminatif. Begitupun sebaliknya, jika status sosial ekonominya tinggi akan diberikan perlakuan yang baik. Sehingga sangat wajar jika status ekonomi masyarakat mempengaruhi kualitas layanan yang diterima pasien. Sedangkan dari sisi kepuasan, pasien yang status sosial ekonominya rendah tidak memiliki gambaran akan standar pelayanan sehingga meskipun pelayanan kurang memuaskan, pasien yang berada dikategori rendah biasanya tidak mempermasalahkan selama mendapatkan penanganan medis. Dan juga tidak ada pilihan lain selain menerima pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dnegan penelitian Listy Fadilla Utami (2022) bahwa bahwa ada prinsipnya perlindungan hukum bagi peserta BPJS Kesehatan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dalam program BPJS Kesehatan namun dalam pelaksanaan untuk mendapatkan perlindungan hukum masih kurang efektif.

Menganalisis mengenai permasalahan pelayanan dalam BPJS Kesehatan masih kurang memberikan pelayanan yang baik kepada peserta sebagai pasien BPJS Kesehatan.

Uji Moderated Regression Analysis (MRA) Persamaan II

**Tabel 4.23 MRA Persamaan II
 Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	176,680	54,811		-3,223	,002
	Faktor_Sosial_Ekonomi	-1,391	1,141	-,804	-1,219	,225
	Asuransi_BPJS	12,028	1,869	3,775	6,437	,000
	Kualitas_Pelayanan	1,501	,343	2,918	4,380	,000
	X1*Z	,008	,007	,850	1,192	,235
	X2*Z	,064	,012	5,209	5,322	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Pada tabel 4.23 di atas dilakukan uji regresi untuk pengaruh variabel Faktor Sosial Ekonomi (X1), Asuransi BPJS (Z2) variabel Kualitas Layanan (Z), dan variabel interaksi (X*Z) terhadap variabel Kepuasan (Y) yang merupakan persamaan 2 dalam rangkaian uji MRA. Untuk mengetahui peran dari variabel moderasi (Z), salah satunya perlu diketahui pengaruh variabel Z ketika berinteraksi dengan variabel X terhadap variabel Y.

a. Pengaruh Faktor Ekonomi Terhadap Kepuasan Pasien yang Dimoderasi Kualitas Layanan

$$Y = 176,680 - 1,391 X1 + 1,501Z - 0,008X1*Z$$

- Y =Variabel dependen (Kepuasan)
- X =Variabel independen (Faktor Ekonomi)
- Z =Variabel moderasi (Kualitas Layanan)
- X*Z =Interaksi antara kesehatan mental dengan *Emotional Intelligence*
- β_0 =2176,68

Berdasarkan persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- Nilai Konstanta 2176,68 menunjukkan bahwa variable Faktor Sosial Ekonomi (X1) dan Kualitas Layanan (Z) dianggap konstan (bernilai nol) maka kepuasan pasien bernilai 2176,68 satuan
- Nilai koefisien regresi variable factor social ekonomi (X1) sebesar -1,391 dapat diartikan jika variable factor social ekonomi memiliki hubungan terbalik dengan kepuasan melalui kualitas layanan. Jika sosial ekonomi masyarakat dinilai rendah maka kepuasan akan memeningkat satu satuan, sedangkan variable kualitas layanan (Z) dan interaksi social ekonomi dengan kualitas layanan (X*Z) dianggap konstan (bernilai nol) maka kepuasan meningkat 1,391 satuan.
- Nilai koefisien regresi kualitas layanan (Z) sebesar 1,501 dapat diartikan jika variable kualitas layanan meningkat satu satuan sedangkan variable kualitas layanan (Z) dan

interaksi social ekonomi dengan kualitas layanan (X*Z) dianggap konstan (bernilai nol) maka kepuasan meningkat 1,501 satuan.

- Nilai koefisien regresi variable interaksi factor social ekonomi dengan kualitas layanan (X*Z) sebesar 0.008 dapat diartikan jika variable kualitas layanan kualitas layanan (Z) dan interaksi social ekonomi dengan kualitas layanan (X*Z) dianggap konstan (bernilai nol) maka kepuasan meningkat 0.008 satuan.

Hasil uji MRA persamaan II pada tabel 4.10 menunjukkan nilai sig $X1*Z$ $0,235 > 0,05$ yang artinya Kualitas layanan tidak memoderasi faktor sosial ekonomi terhadap kepuasan pasien. maka $H0$ diterima dan $H1$ ditolak

b. Pengaruh Asuransi BPJS Terhadap Kepuasan Pasien yang Dimoderasi Kualitas Layanan

$$Y = 176,680 + 12,028 X_2 + 1,501Z - 0,064X*Z$$

- Y =Variabel dependen (Kepuasan)
- X_2 =Variabel independen (Asuransi BPJS)
- Z =Variabel moderasi (Kualitas Layanan)
- $X*Z$ =Interaksi antara kesehatan mental dengan *Emotional Intelligence*
- β_0 =76,680

Berdasarkan persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- Nilai Konstanta 76,680 menunjukkan bahwa variable Asuransi BPJS (X_2) dan Kualitas Layanan (Z) dianggap konstan (bernilai nol) maka kepuasan pasien bernilai 76,680 satuan
- Nilai koefisien regresi variable Asuransi BPJS (X_2) sebesar 12,028 dapat diartikan jika variable asuransi BPJS meningkat satu satuan sedangkan variable kualitas layanan (Z) dan asuransi BPJS dengan kualitas layanan ($X*Z$) dianggap konstan (bernilai nol) maka kepuasan meningkat 12,028 satuan.
- Nilai koefisien regresi kualitas layanan (Z) sebesar 1,501 dapat diartikan jika variable kualitas layanan meningkat satu satuan sedangkan variable Interaksi Asuransi BPJS dengan kualitas layanan ($X*Z$) dianggap konstan (bernilai nol) maka kepuasan meningkat 1,501 satuan.
- Nilai koefisien regresi variabel interaksi Asuransi BPJS dengan kualitas layanan ($X*Z$) sebesar 0,064 dapat diartikan jika variable interaksi Asuransi BPJS dengan kualitas layanan ($X*Z$) dianggap konstan (bernilai nol) maka kinerja meningkat 0,064 satuan.

Hasil uji MRA persamaan II pada tabel 4.10 menunjukkan nilai sig interaksi $X2*Z$ yaitu $0,00 < 0,05$ yang artinya Kualitas layanan memoderasi asuransi BPJS terhadap kepuasan pasien. maka $H0$ ditolak dan $H1$ diterima.

Tabel 4.24 Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,874 ^a	,763	,756	2,63428

a. Predictors: (Constant), $X2*Z$, Faktor_Sosial_Ekonomi, Kualitas_Pelayanan, Asuransi_BPJS, $X1*Z$

Berdasarkan tabel 4.22 menunjukkan nilai R-Square didapatkan nilai sebesar 0,763 atau (76,3%). Yang artinya besar pengaruh yang diberikan interaksi sosial ekonomi dan asuransi BPJS dengan kualitas layanan sebesar 76,3%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian pada pengujian moderasi menunjukkan kualitas pelayanan tidak memoderasi faktor sosial ekonomi terhadap kepuasan pasien, tetapi memoderasi asuransi BPJS terhadap kepuasan pasien. BPJS merupakan salah satu cara pemerintahan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada rakyat miskin. Menurut pemerintah, setiap rakyat yang memiliki kartu tersebut bisa mendapatkan pelayanan kesehatan Cuma-Cuma atau gratis di instansi kesehatan, baik puskesmas maupun Rumah sakit. Namun realitasnya banyak puskesmas atau rumah sakit pemerintah yang sering melakukan penolakan untuk memberikan pelayanan kesehatan untuk mereka yang miskin, lemah dan terpinggirkan. Rakyat miskin selalu di benturkan dengan permasalahan administratif keuangan saja yang kurang maka puskesmas biasa tidak terlalu memaksimalkan pelayanan yang diberikan.

Pernyataan di atas didukung oleh penelitian Ardila (2018) bahwa pelayanan BPJS masih jauh dari harapan pasien, bahkan tak jarang menyebabkan kecewa yang mendalam bagi pasien pengguna BPJS. Hal ini disebabkan oleh PR pemerintah yang tak kunjung selesai dari tahun ke tahun, baik dari sistem maupun pelayan masyarakat yang terlibat. Dari perspektif konseling multikultural yang memandang kebudayaan sebagai keadaan, masalah ini tidak jauh dari kebiasaan bangsa kita yang kurang mampu untuk berempati dengan rasa sakit, penderitaan, ketidakpercayaan dalam kelompok sosial.

Keadilan sosial menurut John Rawls (Prastyo, 2013) adalah nilai yang paling utama dalam suatu pranata sosial. Rawls juga memandang bahwa apabila aturan-aturan yang berkaitan dengan pranata sosial utama di dalam masyarakat digantungkan semata-mata pada prinsip utilitarian, maka anggota masyarakat yang minoritas akan selalu menjadi korban ketidakadilan dan hal tersebut tidak dapat ia terima. Berdasarkan masalah yang telah penulis paparkan maka tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan yang diberikan RSUD kepada pasien yang menggunakan BPJS dan pasien umum dalam perspektif konseling lintas budaya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran faktor sosial ekonomi, layanan BPJS, kualitas layanan dan kepuasan pasien menunjukkan sangat baik.
2. Faktor sosial ekonomi tidak mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja.
3. Asuransi BPJS berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja.
4. Kualitas pelayanan tidak memoderasi faktor sosial ekonomi terhadap kepuasan pasien di puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja.

5. Kualitas pelayanan tidak memoderasi asuransi BPJS terhadap kepuasan pasien di puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja.

Beberapa hal yang dapat dilaksanakan oleh pihak puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja terkait kelayanan pasien adalah sebagai berikut:

1. Kepala puskesmas melakukan evaluasi terhadap kualitas pegawainya dalam melayani pasien agar tidak ada pasien yang merasa didiskriminasikan.
2. Tenaga Kesehatan diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan pelayanan pasien dengan memberikan pelayanan secara professional dan paripurna bagi semua kalangan masyarakat.
3. Pasien dapat melakukan pengaduan ke layanan BPJS amelalui kantor terdekat atau akun resmi social media agar BPJS bisa menanggapi permasalahan terkait yang dialami pengguna BPJS.
4. Dapat dilakukan penelitian lebih lanjut terkait beberapa hal sebagai berikut:
 - a. Melakukan penelitian terhadap variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti fasilitas rumah sakit, kebersihan dan lain-lain.
 - b. Melakukan penelitian lebih mendalam dengan menggunakan instrumen-instrumen penelitian lain agar dapat dibandingkan dengan hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulaziz M. Alsubaie, Khaled A. Almohaimede, Abdulrahman F. Aljadoa, Osamah J. Jarallah, Yasser I. Althnayan, Yousef A. Alturki. (2016). *Socioeconomic factors affecting patients' utilization of primary care services at a Tertiary Teaching Hospital in Riyadh, Saudi Arabia*. Medknow: Wolters Kluwer
- Alamri, A. M. (2015). Hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Pharmacon*, 4(4).
- Anyaprita, D., Siregar, K. N., Hartono, B., Fachri, M., & Ariyanti, F. (2020). Dampak Keterlambatan Pembayaran Klaim Bpjs Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(1).
- Ardila, Y. (2018). Keadilan Sosial bagi Pasien Pengguna BPJS dalam Memperoleh Layanan Kesehatan (Perspektif Konseling Multikultural). *Biblio Couns: Jurnal Kajian Konseling dan Pendidikan*, 1(03), 73-78.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), 45-52.
- Dewi, B. R., Rahajo, S., & Adhitya, E. (2020). Perancangan Sistem Informasi Puskesmas Berbasis Web. *ikraith-informatika*, 4(1), 12-19.
- Fadilla Utami, L. ., & Ginting, L. . (2022). KURANGNYA PELAYANAN TERHADAP PASIEN BPJS SEBAGAI KONSUMEN KESEHATAN. *KOLONI*, 1(4), 333–339. <https://doi.org/10.31004/koloni.v1i4.327>

- Fairuz Rabbaniyah, Mardiaty Nadjib. (2019). Analisis Sosial Ekonomi dalam Pemanfaatan Fasilitas Kesehatan untuk Berobat Jalan di Provinsi Jawa Barat: Analisis Data Susenas Tahun 2017. *JURNAL MKMI*, Vol. 15 No. 1, Maret 2019.
- Ferial, L., & Wahyuni, N. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Meningkatkan Dengan Menerapkan Keselamatan Pasien di Puskesmas. *JOURNAL OF BAJA HEALTH SCIENCE*, 2(01), 36-46.
- Gani, Irwan dan Amalia, Siti. (2016). Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial..
- Hair, et al. (2014). *Multivariate Data Analysis, New International Edition*. New Jersey: Pearson.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.
- Heri, H. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi terhadap Kepuasan dalam Membangun Loyalitas (Studi pada Pasien Rawat Jalan Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan*, 1(1), 53-67.
- Hidayah, T. N., & Amin Mustofa, S. (2015). Kepuasan Pasien BPJS Non PBI Terhadap Kualitas Pelayanan Provider Tingkat Pertama Dokter Keluarga di Kecamatan Laweyan Kotamadya Surakarta. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hidayat, A., Fadmi, F. R., & Juslan, J. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Masyarakat dalam Keikutsertaan Menjadi Peserta BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Mokoau Kota Kendari. *MIRACLE Journal of Public Health*, 2(1), 37-46.
- Ilhamdani, A. L., Supratman, M. K., Wulanningrum, D. N., & Kp, S. (2017). Hubungan Antara Status Sosial Ekonomi Dengan Pemilihan Pelayanan Kesehatan di Desa Karanggeneng Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali Tahun 2016. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Indrianti retno dwi. (2010). Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa Puskesmas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gunungpati Semarang. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Kemenkes RI. (2013). *Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS*. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes, R. I. (2019). *Buletin SDM Kesehatan Edisi Desember 2019*. Buletin SDM Kesehatan.
- Kontu, H. N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Tompaso Baru Kabupaten Minahasa Selatan. *JURNAL POLITICO*, 11(1).