

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan

Tessya Chaniago¹, Dewi Agustina²

¹²Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara

e-mail: tessyachaniago04@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien JKN rawat jalan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan. Penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study yang menjelaskan dinamika korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen pada saat yang bersamaan. Teknik pengambilan sampel dengan cara accidental sampling. Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa dari 70 responden, 23 orang (32,9%) merasa sangat puas, 22 orang (31,4%) merasa puas dan 25 orang (35,7%) merasa kurang puas dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Simalingkar kota medan. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Simalingkar dengan nilai p value < 0,05.

Kata kunci: *Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Puskesmas*

Abstract

Patient satisfaction in health services is very important to note because it can describe the quality of service at the health service. High satisfaction will indicate the success of the Puskesmas in providing quality health services. To analyze the quality of health services on the satisfaction of outpatient JKN patients at the Simalingkar Community Health Center, Medan City. Quantitative research with a cross sectional study approach that explains the dynamics of the correlation between the independent variables and the dependent variable at the same time. The sampling technique is by accidental sampling. Determining the number of samples using the slovin formula. The results of the study showed that out of 70 respondents, 23 people (32.9%) were very

satisfied, 22 people (31.4%) were satisfied and 25 people (35.7%) were not satisfied with the quality of health services at the Simalingkar city health center Medan. There is a relationship between the quality of service through the variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence to the satisfaction level of outpatient JKN patients in the working area of the Simalingkar Health Center with a p value <0.05.

Keywords : *Patient Satisfaction, Service Quality, Health Center*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan yang memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan (WHO, 2022).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan Pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Hal ini dapat diartikan bahwa Kesehatan merupakan salah satu hak asasi yang fundamental bagi setiap penduduk, selain sebagai hak asasi Kesehatan juga merupakan investasi, sehingga Kesehatan perlu untuk diperjuangkan oleh berbagai pihak bukan hanya oleh jajaran Kesehatan semata karena Kesehatan merupakan tanggungjawab Bersama, hal ini sejalan dengan Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 pasal 9 ayat 1 yang menyatakan bahwa setiap orang berkewajiban ikut mewujudkan, mempertahankan, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (PPSDMKES-KEMENKES RI, 2020) Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal guna meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat maka pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mewujudkan itu. Di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau yang lebih dikenal dengan JKN. Terbentuknya organisasi ini selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. WHO telah menyatakan bahwa Universal Health Coverage (UHC) merupakan isu terpenting bagi negara maju dan negara berkembang dalam bidang kesehatan. Pemerintah pusat berkomitmen untuk mencapai Universal Health Coverage (UHC) pada tahun 2019 sebagaimana diproyeksikan dalam Road Map Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), atau Program Asuransi Kesehatan Nasional, 2012–2019 (Ikegami, 2020).

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut, mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Efridayanti Tambunan, 2021).

Permasalahan yg sering dikeluhkan oleh pasien JKN/BPJS merupakan persoalan pelayanan yg diberikan. Keluhan dari pasien JKN sering kali tidak mendapat pelayanan maksimal seperti penolakan padapasien JKN , waktu pelayanan yg lama serta layanan untuk obat yang terkadang tidak sesuai dibandingkan dengan pasien yg bayar langsung. Puskesmas merupakan layanan yg mudah dijangkau oleh masyarakat oleh karenanya sistem JKN di puskesmas harus melayani masyarakat dengan baik (Efridayanti Tambunan, 2021).

Pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan (Herlambang, 2019).

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien akan mutu layanan kesehatan di Puskesmas perlu dilakukan pengukuran yaitu dengan pengukuran setiap dimensi kepuasan layanan kesehatan. Berdasarkan konsep multidimensi kepuasan pasien modifikasi dari Hall & Dornan Social Science, 1988 dalam Pohan (2007) ada sepuluh dimensi mutu layanan kesehatan yaitu : Dimensi kompetensi teknis, dimensi keterjangkauan, dimensi efektivitas, dimensi efisiensi, dimensi kesinambungan, dimensi keamanan, dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dimensi ketepatan waktu, dan dimensi hubungan antar manusia (Pohan, 2019).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4% (4)., sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan baik di Indonesia maupun di luar negeri (Pinem, 2021)

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Sutinah & Simamora (2018) yaitu menurut dimensi servqual dimensi empathy memiliki nilai tertinggi, kemudian di peringkat kedua dimensi assurance, peringkat ketiga dimensi reliability, peringkat keempat ada dimensi responsiveness dan di peringkat kelima yaitu dimensi tangible. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi belum memenuhi harapan dari pasien BPJS tersebut, dengan demikian dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah dimensi tangibles.

Kualitas pelayanan Kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Jika kenyataan melebihi harapan maka pasien akan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut kembali. Berdasarkan survey awal pendahuluan yang dilakukan peneliti mendapatkan hasil beberapa masyarakat yang diberikan kuesioner oleh peneliti memberikan jawaban bahwasannya mereka kurang tertarik untuk kembali ke Puskesmas Simalingkar dikarenakan dilihat dari lima segi kepuasan pasien yaitu salah

satunya Emphaty. Emphaty yang diberikan karyawan terhadap pelanggan/pasien kurang baik dan mengakibatkan beberapa pasien enggan untuk kembali ke Puskesmas tersebut.

Dalam upaya untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerja serta upaya pelayanan kesehatan yang berkualitas diharapkan oleh masyarakat luas maka setiap puskesmas dituntut untuk terus memperbaiki segala aspek pelayanan. Berkaitan dengan hal itu peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) rawat jalan, guna memberikan langkah-langkah perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan agar keluhan dari pasien tidak terjadi. Kepuasan pasien merupakan kesuksesan pelayanan yang pada akhirnya akan menimbulkan minat untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study yang menjelaskan dinamika korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen pada saat yang bersamaan. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Simalingkar dan waktu penelitian dilakukan sejak bulan Juni sampai Juli 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna JKN (BPJS Kesehatan) rawat jalan yang berkunjung dan berobat di Puskesmas Simalingkar Medan Juni-Juli 2023. Adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 233 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki –Laki	38	54%
2	Perempuan	32	46%
Jumlah		70	100%

Berdasarkan data deskripsi dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 70 responden orang dengan presentasi sebesar 54% perempuan dan 46% laki-laki, sehingga yang mendominasi dalam penelitian ni adalah responden laki laki.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	<30	21	30%
2	30-39	28	40%
3	40-49	12	17%
4	>50	9	13%
Jumlah		70	100%

Berdasarkan data deskripsi dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 70 responden yang berusia <30 tahun dalam penelitian ini sebanyak 21 orang (30%), responden berusia 30-39 tahun dalam penelitian ini sebanyak 28 orang (40%), responden yang berusia 40-49 tahun dalam penelitian ini sebanyak 12 orang (17%),

dan responden yang berusia >50 tahun dalam penelitian ini sebanyak 9 orang (13%). Sehingga yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden berusia 30-39 tahun.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD Kebawah	5	7%
2	SLTP	7	10%
3	SLTA	24	34% ⁰⁰
4	D1-D3-D4	8	11%
5	S1	18	26%
6	S2 Keatas	8	11%
Jumlah		70	100%

Berdasarkan data deskripsi dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang berpendidikan SD kebawah dalam penelitian ini sebanyak 5 orang (7%), persentasi responden yang berpendidikan SLTP dalam penelitian ini sebanyak 7 orang (10%), responden berpendidikan SLTA dalam penelitian ini sebanyak 24 orang (34%), responden yang berpendidikan D1/D3/D4 dalam penelitian ini sebanyak 8 orang (11%), responden yang berpendidikan S1 dalam penelitian ini sebanyak 18 orang (26%) dan responden yang berpendidikan S2 Keatas sebanyak 8 orang (11%). Sehingga yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden berpendidikan SLTA.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	-	-
2	Pegawai Swasta	15	21%
3	Wiraswasta	23	33%
4	Pelajar/Mahasiswa	17	24%
5	Yang Lain	15	21%
Jumlah		70	100%

Berdasarkan data deskripsi dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI tidak ditemukan, persentasi responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dalam penelitian ini sebanyak 15 orang (21%), responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta dalam penelitian ini sebanyak 23 orang (33%), responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dalam penelitian ini sebanyak 17 orang (24%), dan responden yang memiliki pekerjaan lain dalam penelitian ini sebanyak 15 orang (21%). Sehingga yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta.

Tabel 5 Distribusi Berdasarkan Dimensi Kehandalan (Realibility)

No	Kategori Variabel Kehandalan (Realibility)	Frekuensi	Persentase
1	Baik	27	38,6%

2	Cukup	30	42,9%
3	Kurang	13	18,6%
Jumlah		70	100%

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variabel kehandalan dengan kategori baik sebanyak 27 orang (38,6%), kategori cukup sebanyak 30 orang (42,9%) sedangkan yang menjawab kurang sebanyak 13 orang (18,6%).

Tabel 6 Distribusi Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Kategori Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)	Frekuensi	Persentase
1	Baik	24	34,3%
2	Cukup	27	38,6%
3	Kurang	19	27,1%
Jumlah		70	100%

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variable daya tanggap dengan kategori baik sebanyak 24 orang (34,3%), kategori cukup sebanyak 27 orang (38,6%) sedangkan yang menjawab kurang sebanyak 19 orang (27,1%).

Tabel 7 Distribusi Berdasarkan Dimensi Jaminan/ Keyakinan (Assurance/Confidence)

No	Kategori Variabel Jaminan/Keyakinan (Assurance/Confidence)	Frekuensi	Persentase
1	Baik	32	45,7%
2	Cukup	26	37,1%
3	Kurang	12	17,1%
Jumlah		70	100%

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variable jaminan dengan kategori baik sebanyak 32 orang (45,7%), kategori cukup sebanyak 26 orang (37,1%) sedangkan yang menjawab kurang sebanyak 12 orang (17,1%).

Tabel 8 Distribusi Berdasarkan Bukti fisik (Tangible)

No	Kategori Variabel Bukti fisik (Tangible)	Frekuensi	Persentase
1	Baik	25	35,7%
2	Cukup	32	45,7%
3	Kurang	13	18,6%
Jumlah		70	100%

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variabel bukti fisik dengan kategori baik sebanyak 25 orang (35,7%), kategori cukup sebanyak 32 orang (45,7%) sedangkan yang menjawab kurang sebanyak 13 orang (18,6%).

Tabel 9 Distribusi Berdasarkan Dimensi Empati (Empathy)

No	Kategori Variabel Empati (Empathy)	Frekuensi	Persentase
1	Baik	35	50,0%
2	Cukup	17	24,3%
3	Kurang	18	25,7%
Jumlah		70	100%

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variabel empati dengan kategori baik sebanyak 35 orang (50,0%), kategori cukup sebanyak 17 orang (24,3%) sedangkan yang menjawab kurang sebanyak 18 orang (25,7%).

Tabel 10 Distribusi Berdasarkan Kepuasan Pasien

No	Kategori Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	23	32,9%
2	Puas	22	31,4%
3	Kurang Puas	25	35,7%
Jumlah		70	100%

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kepuasan pasien dengan kategori baik sebanyak 23 orang (32,9%), kategori cukup sebanyak 22 orang (31,4%) sedangkan yang menjawab kurang sebanyak 25 orang (35,7%).

Analisis Bivariat

Tabel 11 Hubungan Variabel Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien			Total	P Value
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas		
Kehandalan	Baik	6	9	12	27	0,002
	Cukup	16	10	4	30	
	Kurang	1	3	9	13	
Total		23	22	25	70	

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 6 orang merasakan sangat puas, 9 orang merasakan puas dan 12 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel kehandalan. Jawaban responden yang menyatakan kategori cukup sebanyak 16 orang merasakan sangat puas, 10 orang merasakan puas dan 4 orang yang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel kehandalan. Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori kurang 1 orang yang merasakan sangat puas, 3 orang merasakan puas dan 9 orang yang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel kehandalan.

Tabel 12 Hubungan Variabel Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien			Total	P Value
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas		
Daya Tanggap	Baik	7	13	4	24	0,001
	Cukup	14	5	8	27	
	Kurang	2	4	13	19	
	Total	23	22	25	70	

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 7 orang merasakan sangat puas, 13 orang merasakan puas dan 4 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel daya tanggap. Jawaban responden yang menyatakan kategori cukup sebanyak 14 orang merasakan sangat puas, 5 orang merasakan puas dan 8 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel daya tanggap. Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori kurang sebanyak 2 orang merasakan sangat puas, 4 orang merasakan puas dan 13 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel daya tanggap.

Tabel 13 Hubungan Variabel Jaminan Dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien			Total	P Value
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas		
Jaminan	Baik	5	16	11	32	0,001
	Cukup	9	5	12	26	
	Kurang	9	1	2	12	
	Total	23	22	25	70	

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 5 orang merasakan sangat puas, 16 orang merasakan puas dan 11 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel jaminan. Jawaban responden yang menyatakan kategori cukup sebanyak 9 orang merasakan sangat puas, 5 orang merasakan puas dan 12 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel jaminan. Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori kurang sebanyak 9 orang merasakan sangat puas, 1 orang merasakan puas dan 2 orang yang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel jaminan.

Tabel 14 Hubungan Variabel Bukti Langsung Dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien			Total	P Value
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas		
Bukti Langsung	Baik	6	12	7	25	0,001
	Cukup	17	7	8	32	

	Kurang	0	3	10	13
Total		23	22	25	70

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 6 orang merasakan sangat puas, 12 orang yang merasakan puas dan 7 orang yang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel bukti langsung. Jawaban responden yang menyatakan kategori cukup sebanyak 17 orang merasakan sangat puas, 7 orang merasakan puas dan 8 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel bukti langsung. Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori kurang tidak ada yang merasakan sangat puas, 3 orang yang merasakan puas dan 10 orang yang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel bukti langsung.

Tabel 15 Hubungan Variabel Empati Dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien			P Value
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	
Empati	Baik	9	16	10	0,001
	Cukup	3	2	12	
	Kurang	11	4	3	
Total		23	22	25	70

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 9 orang merasakan sangat puas, 16 orang merasakan puas dan 10 orang yang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel empati. Jawaban responden yang menyatakan kategori cukup sebanyak 3 orang merasakan sangat puas, 2 orang merasakan puas dan 12 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel empati. Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori kurang sebanyak 11 orang merasakan sangat puas, 4 orang merasakan puas dan 3 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel empati

Table 16 Hasil Uji Chi-Square Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Korelasi Antar Variabel	N	Value	P	Ket
Kehandalan-Kepuasan	70	16.490	0,002	Signifikan
Daya Tanggap-Kepuasan	70	20.388	0,001	Signifikan
Jaminan-Kepuasan	70	18.210	0,001	Signifikan
Bukti Langsung Kepuasan	70	19.898	0,001	Signifikan
Empati-Kepuasan	70	19.081	0,001	Signifikan

Berdasarkan Tabel 4.16 diatas dapat dijelaskan hasil uji chi-square secara parsial tentang hubungan yang terjadi antara variabel independen dengan dependen, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji chi-square diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Simalingkar Kota Medan, dimana nilai $p = 0,002 < 0,05$ ($0,002 < 0,05$).
2. Berdasarkan hasil uji chi-square diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Simalingkar Kota Medan, dimana nilai $p = 0,001 < 0,05$ ($0,001 < 0,05$).
3. Berdasarkan hasil uji chi-square diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Simalingkar Kota Medan, dimana nilai $p = 0,001 < 0,05$ ($0,001 < 0,05$).
4. Berdasarkan hasil uji chi-square diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Simalingkar Kota Medan, dimana nilai $p = 0,001 < 0,05$ ($0,001 < 0,05$).
5. Berdasarkan hasil uji chi-square diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Simalingkar Kota Medan, dimana nilai $p = 0,001 < 0,05$ ($0,001 < 0,05$).

PEMBAHASAN

1. Kehandalan (Reliability)

Dimensi kehandalan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Simalingkar adalah kemauan dan kemampuan untuk melaksanakan dan memenuhi pelayanan/jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Simalingkar berdasarkan dimensi Kehandalan (Reliability) dapat dilihat dari 70 hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori baik sebanyak 27 orang (38,6%), kategori cukup sebanyak 30 orang (42,9%) sedangkan yang menjawab kategori kurang sebanyak 13 orang (18,6%).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) yaitu dari 98 responden dalam dimensi kehandalan dengan kategori baik sebanyak 37 (37,8%) responden dan kategori tidak baik sebanyak 61 (62,2%) artinya dari 98 responden merasa bahwa pelayanan tersebut buruk.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi daya tanggap dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Simalingkar adalah kemauan dan kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan/jasa secara tanggap dengan cara cepat, tepat dan cermat serta menerima semua keluhan pasien.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Simalingkar berdasarkan dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dapat dilihat dari hasil 70 sebaran kuesioner yang diisi langsung

oleh responden dengan kategori baik sebanyak 24 orang (34,3%), kategori cukup sebanyak 27 orang (38,6%) sedangkan yang menjawab kurang sebanyak 19 orang (27,1%).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) yaitu dari 98 responden dalam dimensi daya tanggap dengan kategori baik sebanyak 35 (35,7%) responden dan kategori tidak baik sebanyak 63 (64,3%) artinya dari 98 responden merasa bahwa pelayanan tersebut buruk.

3. Jaminan/keyakinan (Assurance/confidence)

Dimensi keyakinan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Simalingkar adalah pengetahuan dan kesopanan para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan serta menerima kerahasiaan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Simalingkar berdasarkan dimensi Jaminan/keyakinan (Assurance/confidence) dapat dilihat dari hasil sebaran 70 kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori baik sebanyak 32 orang (45,7%), kategori cukup 26 (37,1%) sedangkan yang menjawab kurang sebanyak 12 orang (17,1%).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) yaitu dari 98 responden dalam dimensi Jaminan dengan kategori baik sebanyak 37 (37,8%) responden dan kategori tidak baik sebanyak 61 (62,2%) artinya dari 98 responden merasa bahwa pelayanan tersebut buruk.

4. Berwujud/Bukti Langsung (Tangible)

Dimensi berwujud/bukti langsung dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Simalingkar adalah dapat diukur dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi seperti perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehatan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Simalingkar berdasarkan dimensi Berwujud/Bukti Langsung (Tangible) dapat dilihat dari 70 hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori baik sebanyak 25 orang (35,7%), kategori cukup sebanyak 32 orang (45,7%) sedangkan yang menjawab kurang sebanyak 13 orang (18,6%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) yaitu dari 98 responden dalam dimensi bukti langsung dengan kategori baik sebanyak 78 (79,6%) responden dan kategori tidak baik sebanyak 20 (20,4%) artinya dari 98 responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik.

5. Empati (Empathy)

Dimensi empati dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Simalingkar adalah rasa peduli dan memberikan perhatian kepada para pelanggan atau pengguna jasa seperti mendahulukan kepentingan pelanggan, tidak adanya mendiskriminatif (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang satu dengan pelanggan lainnya, melayani pelanggan dengan ramah dan sopan santun, dan petugas dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Simalingkar berdasarkan dimensi Empati (Empathy), dapat dilihat dari 70 hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori baik sebanyak 35 orang (50,0%), kategori cukup sebanyak 17 orang (24,3%) sedangkan yang menjawab kurang sebanyak 18 orang (25,7%).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) yaitu dari 98 responden dalam dimensi Empati dengan kategori baik sebanyak 47 (48,0%) responden dan kategori tidak baik sebanyak 51 (52,0%) artinya dari 98 responden merasa bahwa pelayanan tersebut buruk.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Simalingkar berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan/keyakinan (assurance/confidence), empati (empathy) dan bukti langsung (tangible) dari 70 responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Simalingkar, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori baik sebanyak 23 orang (32,9%), kategori cukup sebanyak 22 orang (31,4%) sedangkan yang menjawab kategori kurang sebanyak 25 orang (35,7%).

Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) yaitu dari 98 responden merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 50 (51,0%) responden dan merasa puas sebanyak 48 (49,0%) artinya dari 98 responden merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Belawan.

SIMPULAN

Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa dari 70 responden, 23 orang (32,9%) merasa sangat puas, 22 orang (31,4%) merasa puas dan 25 orang (35,7%) merasa kurang puas dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Simalingkar kota medan. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Simalingkar, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan melalui variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Simalingkar, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan melalui variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di wilayah Puskesmas Simalingkar, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan melalui variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Simalingkar, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan melalui variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di wilayah Puskesmas Simalingkar.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmaliah, G., & Budhiana, Johan Stat, M. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi*. 1–12.
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

- Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 11–21.
- Andriani, V. I., & Febrianta, N. S. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Pratama K Bangunjiwo. *Prosidng Diskusi Ilmiah, Desember*, 107–114.
- Arnindiah, N., & Safriantini, D. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Kesehatan*, 11(2). <https://doi.org/10.23917/jk.v11i2.7580>
- Dina, E. S. dkk, 2022. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Elsa Sahara Dina, Mutmainnah, Darliana Darwis. *Jurnal Kesehatan USIMAR*, 1(2), 2022.
- Diny Auliya Rohmah. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang*.
- Efridayanti Tambunan. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Aek Batu*.
- Fadly, F., & Vianny, O. (2019). Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Tahun 2018 di Provinsi Riau. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 8(4), 164–167. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkki/article/view/49113>
- Harminto, Fipiana, W. I., & Lusia, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(2), 102–111. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/912/823>
- Herlambang. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ikegami, N. (n.d.). Universal Health Coverage for Inclusive and Sustainable Development. Worl Bank Group Japan. 2020.
- Iqbal Shalahuddin. (2020). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*
- Kawahe, M., Mandagi, C. K. F., Kawatu, P. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Pharmacon*, 4(4), 261–269.
- Krisdayanti, W. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 1–111. file:///C:/Users/Ravel Satria/OneDrive/Documents/OneDrive/Documents/OTW S.I.Kom/Literatur/BAB II/Penelitian Terdahulu & Relevan/Skripsi Nomor 2.pdf
- Liviah. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Uluweng Kabupaten Bone. *Skripsi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin*, 1, 105–112.
- Noviyanti. (2019). Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien. *Pasuruan Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media*.
- Nuriyanti, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep*.
- Permenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65*.
- Pinem, G. Z. D. (2021). Analisis Kepuasan Pasien BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Laras Kabupaten Simalungun. *Skripsi*, 5(3), 248–253.
- pohan. (2019). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Buku Kedokteran EGC: Jakarta*.
- Ppsdmkes-Kemenkes RI. (2020). *Modul Pelatihan Jaminan Kesehatan Bagi Petugas Administrasi (RS & Puskesmas)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Ramadhani, K. M. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rsu Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019*. 1–158. <http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/2853>
- Ramayanti, A. D., & Koesyanto, H. (2021). Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(1), 472–478. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN>
- Ruri Yuni Astari. (2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*.
- WHO. (2022). *World Health Organization*.