



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS SUNGAILIAT

(The Relationship of Healthcare Service Quality Through Healthcare and Social Security Agency (BPJS) Patient Satisfaction in Public Health Center (Puskesmas) Sungailiat Work-Area)

Rosnaini^{1*}, Gita Fajrianti², M. Fahd Asmaruddin³

^{1,2,3}Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Universitas Anak Bangsa

*Korespondensi Email : roskabangka@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Salah satu dari upaya peningkatan pelayanan kesehatan yaitu memberikan kepuasan kepada pasien, untuk meningkatkan fungsi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan cara mengukur kualitas pelayanan. Puskesmas Sungailiat memiliki angka kunjungan tertinggi. Hampir semua masyarakat sudah memiliki jaminan kesehatan BPJS Kesehatan sehingga angka kunjungan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sungailiat lebih banyak. Variabel yang berhubungan dengan kualitas pelayanan adalah tangibles, reliability, responsiveness, empathy dan assurance. **Tujuan:** untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. **Metode:** Desain penelitian menggunakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study* dengan Accidental Sampling. Sampel sebanyak 110 pasien peserta BPJS Kesehatan yang berobat di Puskesmas Sungailiat, dilakukan secara wawancara yang berpedoman dengan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat melalui uji chi square. **Hasil :** Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance* terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. **Diskusi:** Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance* terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023. **Kata Kunci :** Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, BPJS Kesehatan.

ABSTRACT

Introduction: one of the way of developing the healthcare service quality is to give the satisfaction to the patient, which important to do for increasing the function of healthcare service quality to societies by measuring the service quality. Public Health Center (Puskesmas) in Sungailiat has achieving the highest amount. Most of the societies are registered as participants of Healthcare and Social Security Agency (BPJS) which indicates the intensities of visitors of Healthcare and Social Security Agency (BPJS) patients were higher. These variables are related to the service quality such as: *tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance*. **Objective:** to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction of BPJS Health participants. **Methodology:** This research is designed by applying the analytic survey methodology, cross sectional study approach, and Accidental Sampling. There are 110 of Healthcare and Social Security Agency (BPJS) patient samples who taking the treatment in Sungailiat Public Health Center (Puskesmas) area by doing the interview according to the questionnaire. Data are analyzed by using both univariate and bivariate analysis by chi square examination. **Results:** There were a meaningful-relationship between healthcare service quality in the dimensions of *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, and Assurance* through Healthcare and Social Security Agency (BPJS) patient satisfaction. **Discussion:** Sungailiat Public Health Center (Puskesmas) needs to provide the health brochures and suppliance such as drinking water, also the doctors still need to aware to their punctuality, hospitality, and not to differentiate between Healthcare and Social Security Agency (BPJS) patient and general patience. **Keywords:** Patient Satisfaction, Service-Quality, Healthcare and Social Security Agency (BPJS).

<https://doi.org/10.52523/maskermedika.v12i1.612>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4)



PENDAHULUAN

Kesehatan sebagai hak asasi manusia harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang menyeluruh oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat secara terarah, terpadu dan berkesinambungan, adil dan merata, serta aman, berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat (Kemenkes RI No 43, 2019).

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Kemenkes RI No 43, 2019).

Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk menjamin warga negara atau masyarakatnya memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak. Program jaminan sosial ini dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, ASKES, dan muncul program baru pemerintah yang bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS Kesehatan merupakan suatu badan dari pemerintah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dibentuk pemerintah untuk memberikan Jaminan kesehatan untuk masyarakat dan seluruh warga negara Indonesia secara bertahap (Solechan, 2019).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Ilahi, 2016).

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (service quality) dapat digunakan dimensi kualitas layanan. Kelima karakteristik tersebut adalah: Pertama, Tangibles (bukti langsung) merupakan penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai. Kedua, Reliability (keandalan) merupakan kemampuan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara menyakinkan dan akurat. Ketiga, Responsiveness (daya tanggap) merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Keempat, Assurance merupakan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan. Kelima, Empathy merupakan kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan (Ilahi, 2016).

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Bangka Belitung pada bulan Januari 2023 sampai bulan Mei 2023, Kabupaten Bangka merupakan kabupaten paling tinggi jumlah kunjungan pasien peserta BPJS Kesehatan dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya yaitu sebanyak 166.086 kunjungan. Jumlah kunjungan pasien BPJS Kesehatan di Kabupaten Bangka Barat sebanyak 74.459 kunjungan, di Kabupaten Bangka Selatan sebanyak 46.564 kunjungan, di Kabupaten Bangka Tengah sebanyak 58.724 kunjungan, di Kabupaten Belitung sebanyak 80.078 kunjungan, di Kabupaten Belitung Timur sebanyak 46.443 kunjungan dan di Kota Pangkal Pinang sebanyak 149.383 kunjungan (Dinas Kesehatan Provinsi Bangka Belitung, 2023).

Kabupaten Bangka adalah salah satu kabupaten dari 7 kabupaten/kota di Bangka Belitung. Dinas Kesehatan Bangka terletak pada wilayah Kecamatan Sungailiat terdiri dari 4 Rumah Sakit Umum Pemerintah, 2 Rumah Sakit Swasta dan 12 Puskesmas, salah satunya yaitu Puskesmas Sungailiat. Hampir semua masyarakat di Kabupaten Bangka sudah memiliki jaminan kesehatan BPJS Kesehatan. Penduduk yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan sudah mencapai UHC (Universal Health



Coverage) sebesar 96,84% dari jumlah penduduk 327.394 jiwa.

Menurut data yang diperoleh, Puskesmas Sungailiat merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) tertinggi angka kunjungan pasien dibandingkan puskesmas lainnya, pada Tahun 2020 pasien BPJS Kesehatan sebanyak 16.524 kunjungan, pada Tahun 2021 pasien BPJS Kesehatan sebanyak 14.969 kunjungan, pada Tahun 2022 pasien BPJS Kesehatan sebanyak 34.128 kunjungan (Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka, 2022)

Pada pengambilan data awal diperoleh jumlah kunjungan pasien BPJS di Puskesmas Sungailiat, pada Tahun 2020 pasien BPJS Kesehatan sebanyak 16.524 kunjungan, pada Tahun 2021 pasien BPJS Kesehatan sebanyak 14.969 kunjungan, pada Tahun 2022 pasien BPJS Kesehatan sebanyak 34.128 kunjungan. Kunjungan pasien BPJS Kesehatan dari bulan Januari sampai Mei Tahun 2023 sejumlah 22.773 kunjungan (Profil Puskesmas Sungailiat, 2023).

Puskesmas Sungailiat merupakan puskesmas paling tinggi kunjungan pasien dibandingkan dengan puskesmas lain yang ada di Kabupaten Bangka. Jumlah peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di Puskesmas Sungailiat bulan Mei sebanyak 18.291. Berdasarkan hasil survey pada Puskesmas Sungailiat, angka cakupan kunjungan pasien BPJS Kesehatan lebih banyak dibandingkan dengan kunjungan pasien umum seperti pada Bulan Mei 2023 sebanyak 5.257 jiwa pasien BPJS Kesehatan dan sebanyak 1.142 jiwa pasien umum. Jumlah kunjungan pasien BPJS Kesehatan ini tentu saja dapat menjadi salah satu tolak ukur terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Sungailiat.

Dari hasil observasi awal, peneliti telah melakukan tanya jawab singkat kepada beberapa pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sungailiat tempat lokasi jalan Jenderal Sudirman, Cendrawasih II No.01 Sungailiat, dengan cara wawancara pada 8 orang pasien. Dari dimensi Tangible, semua pasien mengungkapkan bangunan puskesmas sudah bagus dan baru, perawat

berpakaian rapi namun tidak terdapat brosur (leaflet) kesehatan. Dari dimensi Reliability, sebagian pasien merasa kecewa karena sudah melakukan pembayaran iuran BPJS setiap bulan tetapi saat berobat di puskesmas, masih mengantri lama di loket pemeriksaan dan pengambilan obat serta dokter datang tidak tepat waktu. Dari dimensi Responsiveness, sebagian pasien mengungkapkan bahwa perawat kurang ramah dan kurang tanggap terhadap keluhan serta lambat dalam memberikan pelayanan. Dari dimensi Emphaty, sebagian pasien mengungkapkan bahwa perawat masih membedakan pasien dalam memberikan pelayanan serta perawat kurang perhatian kepada pasien. Dari dimensi Assurance, sebagian pasien mengungkapkan kurang yakin dengan keterampilan/kemampuan dokter yang masih muda. Berdasarkan uraian tersebut, variabel yang paling berkaitan dengan masalah yang terjadi di Puskesmas Sungailiat yaitu kenyamanan, hubungan antar manusia, dan ketepatan waktu. Maka dari itu, kualitas pelayanan di Puskesmas Sungailiat tersebut masih rendah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di Puskesmas Sungailiat mengenai "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023" karena pelayanan yang baik akan membentuk loyalitas bagi pasien untuk menggunakan kembali layanan tersebut atau paling tidak merekomendasikan pelayanan yang diterima.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat, Kabupaten Bangka, yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman, Cendrawasih II No.01 Sungailiat. Pada penelitian ini digunakan jenis penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien peserta BPJS kesehatan yang pernah berobat di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Kabupaten Bangka dalam kurun waktu



Januari 2023 – Mei 2023 yaitu sebanyak 22.773 jiwa. Sampel berjumlah 110 responden. Variabel yang akan diteliti yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara langsung kepada responden dengan berpedoman pada kuesioner yang terstruktur.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Peserta BPJS kesehatan berdasarkan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Tidak Puas	38	34,5
Puas	72	65,5
Total	110	100

Berdasarkan tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan yang puas berjumlah 72 (65,5%) orang, lebih banyak dibanding pasien yang tidak puas.

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Pasien Peserta BPJS Kesehatan berdasarkan Umur di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

Umur	Frekuensi	%
Dewasa	42	38,2
Lansia	68	61,8
Total	110	100

Berdasarkan tabel 2 diatas, menunjukkan bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan yang berusia lansia berjumlah 68 (61,8%) orang, lebih banyak dibanding pasien yang berusia dewasa.

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Pasien Peserta BPJS Kesehatan berdasarkan Jenis Kelamin di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Perempuan	69	62,7
Laki-laki	41	37,3
Total	110	100

Berdasarkan tabel 3 diatas, menunjukkan bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 69 (62,7%) orang, lebih banyak dibanding pasien laki-laki.

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Pasien Peserta BPJS Kesehatan berdasarkan Pendidikan di wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	6	5,5
SMP	14	12,7
SMA	50	45,5
Sarjana	40	36,4
Total	110	100

Berdasarkan tabel 4 diatas, menunjukkan bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan yang pendidikan terakhir SMA berjumlah 50 (45,5%) orang, lebih banyak dibanding pasien dengan pendidikan SD, SMP, dan Diploma/Sarjana.

Tabel 5

Distribusi Frekuensi Pasien Peserta BPJS Kesehatan berdasarkan Pekerjaan Puskesmas Sungailiat

Pekerjaan	Frekuensi	%
Tidak Bekerja	76	69,1
Bekerja	34	30,9
Total	110	100

Berdasarkan tabel 5 diatas, menunjukkan bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan yang tidak bekerja berjumlah 76 (69,1%) orang, lebih banyak dibanding pasien yang bekerja.

Tabel 6

Distribusi Frekuensi Pasien Peserta BPJS Kesehatan berdasarkan Frekuensi di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

Frekuensi Berobat	Frekuensi	%
< 5 Kali	29	26,4
≥ 5 Kali	81	73,6
Total	110	100

Berdasarkan tabel 6 diatas, menunjukkan bahwa pasien peserta BPJS



Kesehatan yang frekuensi berobat ≥ 5 kali berjumlah 81 (73,6%) orang, lebih banyak dibanding pasien yang frekuensi berobat < 5 kali.

Data Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* untuk kualitas pelayanan dimensi *tangible* diperoleh nilai $p(0,004) < \alpha(0,05)$, maka H_0 ditolak. Kesimpulannya data kualitas pelayanan dimensi *tangible* berdistribusi tidak normal, maka menggunakan nilai median (35).

Tabel 7

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangible* Pasien Peserta BPJS Kesehatan berdasarkan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i>	Frekuensi	%
Kurang Baik	16	14,5
Baik	94	85,5
Total	110	100

Berdasarkan tabel 7 diatas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi *tangible* peserta BPJS Kesehatan yang baik berjumlah 94 (85,5%) orang, lebih banyak dibanding kualitas pelayanan dimensi *tangible* yang kurang baik.

Berdasarkan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* untuk kualitas pelayanan dimensi *reliability* diperoleh nilai $p(0,000) < \alpha(0,05)$, maka H_0 ditolak. Kesimpulannya data kualitas pelayanan dimensi *reliability* berdistribusi tidak normal, maka menggunakan nilai median (35).

Tabel 8

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi *Reliability* Pasien Peserta BPJS Kesehatan berdasarkan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	Frekuensi	%
Kurang Baik	23	20,9
Baik	87	79,1
Total	110	100

Berdasarkan tabel 8 diatas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi *reliability* peserta BPJS

Kesehatan yang baik berjumlah 87 (79,1%) orang, lebih banyak dibanding kualitas pelayanan dimensi *reliability* yang kurang baik.

Berdasarkan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* untuk kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* diperoleh nilai $p(0,000) < \alpha(0,05)$, maka H_0 ditolak. Kesimpulannya data kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* berdistribusi tidak normal, maka menggunakan nilai median (35).

Tabel 9

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness* Pasien Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Frekuensi di wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	Frekuensi	%
Kurang Baik	22	20
Baik	88	80
Total	110	100

Berdasarkan tabel 9 diatas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* peserta BPJS Kesehatan yang baik berjumlah 88 (80%) orang, lebih banyak dibanding kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* yang kurang baik.

Berdasarkan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* untuk kualitas pelayanan dimensi *emphaty* diperoleh nilai $p(0,000) < \alpha(0,05)$, maka H_0 ditolak. Kesimpulannya data kualitas pelayanan dimensi *emphaty* berdistribusi tidak normal, maka menggunakan nilai median (35).

Tabel 10

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi *Emphaty* Pasien Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan di wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Emphaty</i>	Frekuensi	%
Kurang Baik	25	22,7
Baik	85	77,3
Total	110	100



Berdasarkan tabel 10 diatas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi *Empathy* peserta BPJS Kesehatan yang baik berjumlah 85 (77,3%) orang, lebih banyak dibanding kualitas pelayanan dimensi *emphaty* yang kurang baik.

Berdasarkan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* untuk kualitas pelayanan dimensi *assurance* diperoleh nilai $p (0,000) < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak. Kesimpulannya data kualitas pelayanan dimensi *assurance* berdistribusi tidak normal, maka menggunakan nilai median (35).

Berdasarkan tabel 11 diatas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi *Assurance* peserta BPJS Kesehatan yang baik berjumlah 84 (76,4%) orang, lebih banyak dibanding kualitas pelayanan dimensi *assurance* yang kurang baik.

Tabel 11

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi *Assurance* wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	%
Dimensi Assurance		
Kurang Baik	26	23,6
Baik	84	76,4
Total	110	100

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwa, pasien peserta BPJS kesehatan yang tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *tangible* yang baik berjumlah 26 (27,7%) orang, lebih banyak dibanding pasien peserta BPJS kesehatan yang tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *tangible* yang tidak baik. Sedangkan pasien peserta BPJS kesehatan yang puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *tangible* yang baik berjumlah 68 (72,3%) orang. Hasil analisis data menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p (0,001) < \alpha (0,05)$, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 13 diketahui bahwa, pasien peserta BPJS kesehatan

yang tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *reliability* yang kurang baik berjumlah 19 (82,6%) orang, sama dengan pasien peserta BPJS kesehatan yang tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *reliability* yang baik. Sedangkan pasien peserta BPJS kesehatan yang puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *reliability* yang baik berjumlah 68 (78,2%) orang. Hasil analisis data menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p (0,000) < \alpha (0,05)$, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 14 diketahui bahwa, pasien peserta BPJS kesehatan yang tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* yang kurang baik berjumlah 16 (80%) orang, lebih banyak dibandingkan dengan pasien peserta BPJS kesehatan yang tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* yang baik. Sedangkan pasien peserta BPJS kesehatan yang puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* yang baik berjumlah 68 (75,6%) orang. Hasil analisis data menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p (0,000) < \alpha (0,05)$, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 15 diketahui bahwa, pasien peserta BPJS kesehatan yang tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *emphaty* yang kurang baik berjumlah 21 (84%) orang, lebih banyak dibanding pasien peserta BPJS kesehatan yang tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *emphaty* yang baik. Sedangkan pasien peserta BPJS kesehatan yang puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *emphaty* yang baik berjumlah 68 (80%) orang. Hasil analisis data menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p (0,000) < \alpha (0,05)$, yang berarti ada hubungan yang



signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi *emphaty* terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 16 bivariat diketahui bahwa, pasien peserta BPJS kesehatan yang tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *assurance* yang kurang baik berjumlah 16 (61,5%) orang, lebih banyak dibanding pasien peserta BPJS kesehatan yang tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan

dimensi *assurance* yang baik. Sedangkan pasien peserta BPJS kesehatan yang puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *assurance* yang baik berjumlah 62 (73,8%) orang. Hasil analisis data menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p (0,002) < \alpha (0,05)$, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023.

Analisis Bivariat

Tabel 12

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

<i>Tangible</i>	Kepuasan				Total	<i>P</i>	<i>POR (CI 95%)</i>
	Tidak Puas		Puas				
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>		
Kurang Baik	12	75	4	25	16	100	
Baik	26	27,7	68	72,3	94	100	0,001
Total	38	34,5	72	65,5	110	100	7,846 (2,3-26,5)

Tabel 13

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

<i>Reliability</i>	Kepuasan				Total	<i>P</i>	<i>POR (CI 95%)</i>
	Tidak Puas		Puas				
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>		
Kurang Baik	19	82,6	4	17,4	23	100	
Baik	19	21,8	68	78,2	87	100	0,00
Total	38	34,5	72	65,5	110	100	17,00(5,1-56,0)

Tabel 14

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan				Total	<i>P</i>	<i>POR (CI 95%)</i>
	Tidak Puas		Puas				
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>		
Kurang Baik	16	80	4	20,0	20	100	
Baik	22	24,4	68	75,6	90	100	0,00
Total	38	34,5	72	65,5	110	100	12,36(3,7-40,9)



Tabel 15

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

<i>Emphaty</i>	Kepuasan				Total	P	POR (CI 95%)
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	N	%	n		
Kurang Baik	21	84	4	16	25	100	0,0
Baik	17	20	68	80	85	100	
Total	38	34,5	72	65,5	110	100	

Tabel 16

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023

<i>Assurance</i>	Kepuasan				Total	P	POR (CI 95%)
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	N	%	n		
Kurang Baik	16	61,5	10	38,5	26	100	0,002
Baik	22	26,2	62	73,8	84	100	
Total	38	34,5	72	65,5	110	100	

PEMBAHASAN

Hubungan yang Signifikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023.

Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi *tangible* dengan nilai $p (0,001) < \alpha (0,05)$, terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan, diperoleh nilai *POR* 7,846 yang berarti kualitas pelayanan kesehatan dimensi *tangible* yang baik memiliki kecenderungan 7,846 kali menyebabkan pasien peserta BPJS kesehatan puas dengan pelayanan, dibandingkan dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *tangible* yang kurang baik.

Menurut Hersan Arifin (2021) dilihat dari Teori *Servqual*, kualitas pelayanan dimensi ini adalah penampakan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, kejelasan papan tulis informasi/petunjuk, dan kebersihan ruang tunggu, termasuk didalamnya jumlah kursi yang tersedia cukup, ketersediaan loket pelayanan, kebersihan kamar mandi, ketersediaan informasi (brosur, leaflet, bannen, spanduk), dan ketersediaan teknologi untuk nomor antrian yang berfungsi dengan baik. Bukti fisik juga merupakan sarana atau media penghubung yang dimiliki perusahaan.

Dilihat dari dimensi *tangibles* pada penelitian di Puskesmas Sungailiat ini sudah baik, dimana bangunan gedung yang baru, toilet puskesmas yang bersih, sudah ada mesin antrian dan aplikasi simpus yang sudah terintergrasi dengan BPJS Kesehatan, namun puskesmas masih perlu menyediakan brosur/leaflet tentang kesehatan, menyediakan fasilitas air minum serta televisi untuk meningkatkan kenyamanan pasien.

Hubungan yang Signifikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 4.15 bivariat diketahui bahwa, Hasil analisis data menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p (0,000) < \alpha (0,05)$, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Hasil analisis lebih lanjut diperoleh nilai *POR* 17,000 yang berarti kualitas pelayanan kesehatan dimensi *reliability* yang baik memiliki kecenderungan 17,000 kali menyebabkan pasien peserta BPJS kesehatan puas dengan pelayanan, dibandingkan dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi



reliability yang kurang baik.

Menurut Hersan Arifin (2021) dilihat dari Teori *Servqual*, pada dimensi *reliability* ini, mencerminkan konsistensi dan kehandalan dalam bekerja, memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan sekaligus bertanggung jawab serta selalu memenuhi janji.

Dilihat dari dimensi *reliability* pada penelitian di Puskesmas Sungailiat ini sudah baik, dimana dokter yang memberikan pelayanan dengan teliti/ hati-hati, prosedur pendaftaran pasien dilayani dengan cepat, namun puskesmas masih perlu meningkatkan kedisiplinan tenaga kesehatan (dokter/perawat) untuk datang tepat waktu. Dimana untuk pengambilan obat, apoteker juga harus lebih cepat sehingga pasien tidak menunggu antri yang lama.

Hubungan yang Signifikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 4.16 bivariat, Hasil analisis data menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p (0,000) < \alpha (0,05)$, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hasil analisis lebih lanjut diperoleh nilai *POR* 12,364 yang berarti kualitas pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* yang baik memiliki kecenderungan 12,364 kali menyebabkan pasien peserta BPJS kesehatan puas dengan pelayanan, dibandingkan dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* yang kurang baik.

Menurut Hersan Arifin (2021) dilihat dari Teori *Servqual*, Dimensi ini merefleksikan pelayanan puskesmas yaitu pegawai melayani dengan cepat, memberikan pelayanan tepat waktu dan memberikan solusi terhadap permasalahan dengan tidak menghilangkan etika pelayanan.

Dilihat dari dimensi *responsiveness* pada penelitian di Puskesmas Sungailiat ini sudah baik, dimana informasi yang

diberikan dokter jelas tentang penyakit pasien, keluhan pasien di tanggap cepat oleh dokter, namun perawat di puskesmas masih perlu meningkatkan keramahan seperti senyum dan menyapa pasien dan perawat harus cepat tanggap terhadap pasien.

Hubungan yang Signifikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023.

Hasil analisis data menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p (0,000) < \alpha (0,05)$, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi *emphaty* terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Hasil analisis lebih lanjut diperoleh nilai *POR* 21,00 yang berarti kualitas pelayanan kesehatan dimensi *emphaty* yang baik memiliki kecenderungan 21 kali menyebabkan pasien peserta BPJS kesehatan puas dengan pelayanan, dibandingkan dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *emphaty* yang kurang baik.

Menurut Hersan Arifin (2021) dilihat dari Teori *Servqual*, kualitas pelayanan Dimensi *Empathy* ini merupakan kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan. Dimensi ini merefleksikan tenaga kesehatan untuk lebih perhatian kepada pasien. Untuk melihat harapan pada dimensi ini dimana pegawai memberikan perhatian saat melayani pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dengan ramah, dan seorang pegawai harus peduli terhadap suatu masalah.

Dilihat dari dimensi *emphaty* pada penelitian di Puskesmas Sungailiat sudah sangat baik, dimana dokter dalam menghadapi keluhan pasien dengan sabar dan menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, perawat memberikan rasa nyaman dan tenang kepada pasien, perawat memberikan dukugan kepada pasien agar cepat sembuh, namun puskesmas masih perlu meningkatkan penggunaan mobile JKN untuk pasien mendapatkan antrian di



puskesmas sehingga pelayanan yang diberikan secara adil dan terbuka kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.

Hubungan yang Signifikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Assurance terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023.

Hasil analisis data menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan nilai p ($0,002$) $<$ α ($0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hasil analisis lebih lanjut diperoleh nilai POR 4,509 yang berarti kualitas pelayanan kesehatan dimensi *assurance* yang baik memiliki kecenderungan 4,509 kali menyebabkan pasien peserta BPJS kesehatan puas dengan pelayanan, dibandingkan dengan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *assurance* yang kurang baik.

Menurut Hersan Arifin (2021) dilihat dari Teori *Servqual*, kualitas pelayanan dimensi *assurance* ini merupakan kemampuan mereka untuk meningkatkan rasa percaya dan kepastian dan merupakan pengetahuan dan kesopanan pegawai. Dimensi ini merefleksikan keamanan operasional serta kompetensi jasa pelayanan untuk melihat keyakinan yang didapat dari penampilan pegawai, kejelasan informasi untuk pelanggan, kepastian pelanggan memperoleh pelayanan, kemampuan pegawai saat melayani.

Dilihat dari dimensi *assurance* pada penelitian di Puskesmas Sungailiat ini berjalan dengan baik, dimana pasien merasa puas dengan pelayanan petugas, dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnose, dokter memberikan keyakinan kepada pasien untuk sembuh, dan perawat menjaga kerahasiaan pasien, namun puskesmas tidak boleh membedakan pasien BPJS dengan pasien umum dalam memberikan pelayanan serta menyediakan kotak saran di ruang pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Hubungan Kepuasan Pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023 maka dapat disimpulkan : ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance*) terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat Tahun 2023. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan adalah dimensi *emphaty* dengan nilai POR = 21,000

Saran

Pada dimensi *Emphaty*, sebaiknya Puskesmas Sungailiat meningkatkan penggunaan mobile JKN untuk pasien mendapatkan antrian di puskesmas sehingga pelayanan yang diberikan secara adil dan terbuka kepada semua pasien tanpa memandang status sosial. Pada dimensi *Tangible*, sebaiknya Puskesmas Sungailiat masih perlu menyediakan brosur/leaflet tentang kesehatan dan menyediakan fasilitas air minum serta televisi untuk meningkatkan kenyamanan pasien. Pada dimensi *Reliability*, sebaiknya Puskesmas Sungailiat masih perlu meningkatkan kedisiplinan tenaga kesehatan (dokter dan perawat) untuk datang tepat waktu. Dimana untuk pengambilan obat, apoteker juga harus lebih cepat sehingga pasien tidak menunggu antri yang lama. Pada dimensi *Responsiveness*, sebaiknya Puskesmas Sungailiat masih perlu meningkatkan keramahan seperti senyum dan menyapa pasien dan perawat harus cepat tanggap terhadap pasien. Pada dimensi *Assurance*, sebaiknya Puskesmas Sungailiat tidak boleh membedakan pasien BPJS Kesehatan dengan pasien umum dalam memberikan pelayanan dan puskesmas harus menyediakan kotak saran di ruang pelayanan.



Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan perlu dilakukan penelitian dengan membuat perbandingan antar puskesmas, dapat juga dilakukan dengan menambah sampel penelitian untuk penelitian terkait serta perlu dilakukan penelitian kualitatif untuk memperdalam faktor-faktor penyebab ketidakpuasan pasien.

FUNDING

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan biaya secara mandiri, dan tidak disponsori oleh pihak manapun

KONFLIK KEPENTINGAN

Penelitian ini tidak mengandung potensi konflik kepentingan yang dilaporkan oleh peneliti.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada Keluarga dan Pimpinan Fakultas Kesehatan Universitas Anak Bangsa.

KEPUSTAKAAN

- Andhini, N. F. (2017). Metode penelitian survey. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- BPJS Kesehatan. (2020). Peraturan BPJS Kesehatan No 3 Tahun 2020. *Bpjs-Kesehatan.Go.Id*, 5.
- Deshpande, S. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 TAHUN 2013. *Journal of the American Chemical Society*, 123(10), 2176–2181.
<https://shodhganga.inflibnet.ac.in/jspui/handle/10603/7385>.
- Dinkes Kabupaten Bangka (2023). Data Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2020-2022.
- Dinkes Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (2023). Data Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2020-2022.
- Handayani, E. (2019). Rancangan Desain Penelitian. *Poltekkes Jogja*, 1(2), 2.
- Herman, S. (2014). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan*

Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. 22–35.

- Hersan Arifin, M., & Suprayitno. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1234–1239.
<https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1968>.
- Ilahi, P. . (2016). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. In *Jakarta*.
- Kemenkes RI No 43. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. C. (2020). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), 1–5.
https://yanke.kemkes.go.id/lakip_file/s/direktorat_mutu_akreditasi_pelayanan_kesehatan_lakip_2020.pdf.
- Nabilla, V. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan*. 1–156.
- Nurhasni. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Ampibabo Kabupaten Patigi Moutang. *Katalogis*, 6(4), 171–181.
- Patimah. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Suka Makmur.



- Jurnal Ners Nurul Hasanah*, 8(2), 49–58.
- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(3), 312. <https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13>.
- Pratama, R. B. (2019). Metodologi Penelitian. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 28–55.
- Puskesmas Sungailiat (2023). Data Profil Puskesmas dan Data Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2020-2022.
- Rahmi. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif untuk Penulisan Karya Ilmiah. *Jurnal Universitas Indonesia*, 1–52. https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/5849/1/210422_Kuantitatif%281%29.pdf.
- Septia, A. N. (2015). Respon Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru. *Jom Fisip*, 2(2), 1–13.
- Sirait.Nuzula. (2021). *Studi Komparasi Antara Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Setia Janji*, 2021.
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>.