

**FACTORS AFFECTING THE LEVEL OF BPJS PATIENT SATISFACTION WITH THE
QUALITY OF OUTPATIENT SERVICES IN PUSKESMAS
TANJUNG REJO**

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
TANJUNG REJO**

Julita Arnis ¹⁾, Muhammad Aidul Ilham ²), Dilla Fitria ³⁾, Sri Handayani ⁴⁾

^{1,2,3,4)} Institut Kesehatan Helvetia

e-mail : julitarnis@gmail.com

ABSTRACT

Background; It is important to assess patient satisfaction because it is part of service quality, is related to marketing, and is a priority for improving health services. Based on an initial survey at the Tanjung Rejo Community Health Center, it showed that 7 patients expressed dissatisfaction with outpatient services because the waiting time for services was long, the information provided by officers was incomplete and inaccurate, the poly waiting room was uncomfortable and the registration queue was quite long. **Purpose;** The aim of this research is to determine the factors that influence the level of BPJS patient satisfaction with the quality of outpatient services at the Tanjung Rejo Community Health Center. **Method;** This type of research uses a quantitative design with a cross-sectional design. The research population was all 9,430 patients with a sample of 99 people taken using the Slovin formula. Data analysis uses univariate, bivariate and multivariate analysis with logistic regression test statistics. **Results;** The research results show that the p value for the physical evidence variable = $0.009 < 0.05$, reliability = $0.019 < 0.05$, responsiveness = $0.013 < 0.05$, assurance = $0.079 > 0.05$ and empathy = $0.043 < 0.05$, which means physical evidence, reliability, responsiveness and empathy have an influence on the quality of outpatient services, while guarantees have no influence on the quality of outpatient services. **Conclusion;** The research conclusion is that there is an influence of physical evidence, reliability, responsiveness and empathy on the quality of outpatient services, while guarantees have no influence on the quality of outpatient services.

Keywords : Patient Satisfaction, Service Quality, Outpatient Care, Community Health Center

ABSTRAK

Latar belakang; Penilaian kepuasan pasien penting untuk dilakukan karena merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran, dan prioritas peningkatan pelayanan kesehatan. Berdasarkan survei awal di Puskesmas Tanjung Rejo, menunjukkan bahwa 7 pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan dikarenakan, waktu tunggu pelayanan yang lama, informasi yang disampaikan petugas tidak lengkap dan akurat, ruang tunggu poli tidak nyaman serta antrian pendaftaran cukup panjang. **Tujuan;** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tanjung Rejo. **Metode;** Jenis penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian yaitu seluruh pasien sebanyak 9.430 orang dengan sampel sebanyak 99 orang yang diambil menggunakan rumus *slovin*. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan statistik uji regresi logistik. **Hasil;** Hasil penelitian menunjukkan nilai p

untuk variabel bukti fisik = $0,009 < 0,05$, kehandalan = $0,019 < 0,05$, daya tanggap = $0,013 < 0,05$, jaminan = $0,079 > 0,05$ dan empati = $0,043 < 0,05$ yang artinya bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan empati memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan rawat jalan, sedangkan jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan rawat jalan. **Kesimpulan;** Kesimpulan penelitian ada pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan empati terhadap mutu pelayanan rawat jalan, sedangkan jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Rawat Jalan, Puskesmas

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*), sistem kesehatan merupakan semua kegiatan yang tujuan utamanya untuk meningkatkan, mengembalikan dan memelihara kesehatan, cakupannya meliputi *Formal Health Services* yang mencakup pula promosi kesehatan, pelayanan kesehatan oleh tenaga medik profesional, pengobatan tradisional, dan pengobatan alternatif (1).

Menurut UU No 36 Tahun 2009, Pelayanan Kesehatan menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional dengan tujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi semua orang sehingga terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (2).

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 bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak" (3).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Penilaian kepuasan pasien penting untuk dilakukan karena merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran, dan prioritas peningkatan pelayanan. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan yang merupakan bagian dari mutu pelayanan itu sendiri (4).

Agar tercapainya kepuasan pasien diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan kebidanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat. Pasien baru merasa akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sesuai dengan harapannya. Maka dapat disimpulkan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul

dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya (5).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia dengan secara wajar, efisiensi, serta efektif. Mutu (kualitas) sering disetarakan dengan kepuasan pelanggan Mutu pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh Puskesmas dapat diketahui pula melalui upaya mengatasi atau menurunkan penyakit penyakit yang sering terdeteksi di Puskesmas (6).

BPJS kesehatan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dibentuk oleh pemerintah untuk memberikan Jaminan Kesehatan kepada masyarakat, baik itu bagi masyarakat kalangan atas, menengah dan bawah (7).

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mencatat, peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebanyak 229.51 juta orang pada November 2021. Jumlah itu naik 7,05 juta orang atau 3,16% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang mencapai 222,46 juta orang. Jika dibandingkan dengan populasi Indonesia, maka 83,89% penduduk didalam negeri telah mengikuti program JKN sedangkan, sisanya sebanyak 16,11% penduduk Indonesia masih belum terdaftar di program tersebut. Secara rinci, jumlah peserta aktif BPJS Kesehatan mencapai 190,38 juta hingga November 2021. Sementara jumlah peserta non-aktif BPJS sebesar 39.14 juta orang (8).

Berdasarkan segmennya, peserta yang masuk kategori penerima bantuan

iuran (PBI) sebanyak 99.15 juta orang, sedangkan peserta yang masuk dalam kategori pekerja penerima upah (PPU) sebanyak 40,71% juta orang, ada pula 30.92 juta peserta yang merupakan pekerja bukan penerima upah (PBPU). Kemudian 4.4 juta peserta masuk dalam kategori bukan pekerja (BP) (8).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif di suatu wilayah kerja. Puskesmas sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, baik secara sosial maupun ekonomi (9).

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Selain melaksanakan tugas tersebut, puskesmas memiliki fungsi sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama serta sebagai wahana pendidikan tenaga kesehatan. Upaya kesehatan masyarakat merupakan setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Upaya kesehatan perseorangan merupakan suatu

kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan (10).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Tanjung Rejo menggunakan Teknik mewawancara kepada 10 pasien BPJS, terdapat 3 pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu dalam bentuk tindakan oleh dokter dan perawat, ruangan yang bersih dan nyaman, serta sikap petugas yang ramah dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan rawat jalan. Sedangkan 7 pasien menyatakan bahwa pasien tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan dikarenakan, waktu tunggu pelayanan yang lama, informasi yang disampaikan oleh petugas tidak lengkap dan akurat, ruang tunggu poli yang tidak nyaman serta antrian pendaftaran yang cukup panjang dikarenakan jumlah pegawai atau petugas yang kurang dibagian pendaftaran sehingga menyebabkan antrian yg cukup panjang.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan".

METODE

Metode yang dilakukan pada penelitian merupakan metode kuantitatif *Cross-sectional* merupakan salah satu desain penelitian atau bisa pula dilihat sebagai salah satu metodologi penelitian sosial dengan melibatkan lebih dari satu kasus dalam sekali olah dan juga melibatkan beberapa variable untuk melihat pola

hubungannya. Penelitian dilakukan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang dari bulan Januari s/d Maret Tahun 2023. Populasi pada penelitian ini adalah pasien pasien BPJS rawat jalan dalam 3 bulan terakhir yaitu sebanyak 9.430 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling yaitu sebanyak 99 responden. Analisis data menggunakan analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1 | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan

No.	Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin			
1.	Perempuan	46	46,5
2.	Laki-Laki	53	53,5
	Jumlah	99	100
Umur			
1.	< 20 Tahun	3	3,0
2.	20-45 Tahun	68	68,7
3.	> 45 Tahun	28	28,3
	Jumlah	99	100
Pendidikan			
1.	SD	23	23,2
2.	SMP/SMA	76	76,8
	Jumlah	99	100
Pekerjaan			
1.	Petani	15	15,2
2.	Wiraswasta	47	47,5
3.	IRT	19	19,2
4.	PNS	5	5,1
5.	Pelajar/Mahasiswa	13	13,1
	Jumlah	99	100

Analisis Univariat**Tabel 2** | Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan

No.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	f	%
1.	Puas	45	45,5
2.	Tidak Puas	54	54,5
Jumlah		99	100
No.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	f	%
1.	Puas	49	49,5
2.	Tidak Puas	50	50,5
Jumlah		99	100
No.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	f	%
1.	Puas	46	46,5
2.	Tidak Puas	53	53,5
Jumlah		99	100
No.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	f	%
1.	Puas	53	53,5
2.	Tidak Puas	46	46,5
Jumlah		99	100
No.	Empati (<i>Empathy</i>)	f	%
1.	Puas	45	45,5
2.	Tidak Puas	54	54,5
Jumlah		99	100
No.	Mutu Pelayanan Kesehatan	f	%
1.	Baik	41	41,4
2.	Tidak Baik	58	58,6
Jumlah		99	100

Analisis Bivariat**Tabel 3** | Tabulasi Silang antara Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan

No	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Mutu Pelayanan Rawat Jalan				Total		Sig-p
		Baik		Tidak Baik				
		f	%	f	%	f	%	
1	Puas	38	38,4	7	7,1	45	45,5	0,000
2	Tidak Puas	3	3,0	51	51,5	54	54,5	
Total		41	41,4	58	58,6	99	100	

Tabel 4 | Tabulasi Silang antara Kehandalan (*Reliability*) terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan

No	Kehandalan (<i>Realibilit y</i>)	Mutu Pelayanan Rawat Jalan				Total		<i>Sig-p</i>
		Baik		Tidak Baik				
		f	%	f	%	f	%	
1	Puas	39	39,4	10	10,1	49	49,5	0,00 0
2	Tidak Puas	2	2,0	48	48,5	50	50,5	
Total		41	41,4	58	58,6	99	100	

Tabel 5 | Tabulasi Silang antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan

No	Daya Tanggap (<i>Responsive ness</i>)	Mutu Pelayanan Rawat Jalan				Total		Sig- p
		Baik		Tidak Baik				
		f	%	f	%	f	%	
1	Puas	36	36,4	10	10,1	46	46,5	0,00 0
2	Tidak Puas	5	5,1	48	48,5	53	53,5	
Total		41	41,4	58	58,6	99	100	

Tabel 6 | Tabulasi Silang antara Jaminan (*Assurance*) terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan

No	Jaminan (Assurance)	Mutu Pelayanan Rawat Jalan				Total		Sig-p
		Baik		Tidak Baik				
		f	%	f	%	f	%	
1	Puas	25	25,3	28	28,3	53	53,5	0,297
2	Tidak Puas	16	16,2	30	30,3	46	46,5	
Total		41	41,4	58	58,6	99	100	

Tabel 7 | Tabulasi Silang antara Empati (*Empaty*) terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan

No	Empati (Empaty)	Mutu Pelayanan Rawat Jalan				Total		Sig-p
		Baik		Tidak Baik				
		f	%	f	%	f	%	
1	Puas	34	34,3	11	11,1	45	45,5	0,000
2	Tidak Puas	7	7,1	47	47,5	54	54,5	
Total		41	41,4	58	58,6	99	100	

Analisis Multivariat**Tabel 8 | Uji Regresi Logistik**

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Bukti Fisik	4,279	0,009	72,188
Kehandalan	3,740	0,019	42,082
Daya Tanggap	4,134	0,013	62,438
Jaminan	-3,731	0,079	0,024
Empati	3,696	0,043	40,279

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan

Variabel bukti fisik memiliki nilai *sig-p* $0,009 < 0,05$, artinya bukti fisik memiliki pengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan. Hasil OR pada variabel bukti fisik menunjukkan nilai OR 72,188. Artinya bukti fisik yang tidak memuaskan cenderung 72 kali lipat memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Nilai B = Logaritma Natural dari 72,188 = 4,279. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Jacobis, R tahun 2018 tentang Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado, menunjukkan hasil bahwa kehandalan, daya tanggap, dan empati, sedangkan jaminan dan sarana fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Untuk meningkatkan kepuasan pasien hendaknya pihak rumah sakit memberikan perhatian berupa, meningkatkan pelayanan kepada pasien dalam memberikan pelayanan yang maksimal serta memberi kepercayaan pada pasien (11).

Bukti fisik merupakan segala hal yang langsung dapat dirasakan dan

dinikmati klien melalui indra penglihatannya pada saat menjadi konsumen pelayanan kesehatan. Chunlaka, menyatakan umur semakin tinggi akan dapat mempersepsikan keadaan yang sebenarnya sehingga dapat menimbulkan persepsi baik maupun persepsi tidak baik, hal ini di dukung oleh pengalaman mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan karena umur yang semakin tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibanding umur yang lebih muda (12).

Bukti fisik pada kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kesembuhan dari pasien karena keadaan fisik memberikan petunjuk tentang kualitas jasa semakin baik fasilitas yang diberikan oleh Puskesmas maka akan dapat menimbulkan kepuasan. Hasil deskripsi jawaban responden pada penelitian ini, komponen yang perlu ditingkatkan pada keadaan fisik pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah ruangan yang bersih, rapi, nyaman, dan tempat tidur yang sudah disiapkan dengan keadaan rapi dan bersih. Kebersihan dan kenyamanan ruangan dapat langsung dirasakan oleh pasien dari awal pasien dirawat sampai keluar dari Puskesmas karena pasien juga membutuhkan sarana dan prasaran Puskesmas yang bersih dan nyaman. Aspek dalam komponen struktur pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kategori penilaian pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah fasilitas yaitu kenyamanan pelayanan dan ruangan rapi dan bersih yang dirasakan pasien, serta peralatan yang lengkap (13).

Menurut asumsi peneliti bukti fisik dalam penelitian ini memiliki pengaruh

terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Responden menyatakan bahwa bukti fisik yang ada puskesmas masih kurang memuaskan seperti keadaan bangunan puskesmas yang kurang bersih, peralatan medis yang kurang lengkap, ruang tunggu pasien masih kurang nyaman, ruang rawat jalan kurang bersih serta ruangan puskesmas masih belum tertata dengan rapi. Beberapa hal ini yang membuat sebagian besar pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas. Untuk mengatasi bukti fisik dari puskesmas agar lebih baik, pihak puskesmas harus berupaya untuk selalu menjaga kebersihan dan kerapian setiap ruangan yang ada di puskesmas, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, menyediakan tempat sampah di area puskesmas dan selalu menjaga kebersihan dan kerapian seluruh ruangan yang ada di lingkungan puskesmas.

Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan

Variabel kehandalan memiliki nilai $\text{sig-p } 0,019 < 0,05$, artinya kehandalan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan. Hasil OR pada variabel kehandalan menunjukkan nilai OR 42,082. Artinya kehandalan yang tidak memuaskan cenderung 42 kali lipat memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Nilai $B = \text{Logaritma Natural dari } 42,082 = 3,740$. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abidin tahun 2016 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh kehandalan ($p=0,004$), ketanggapan ($p=0,002$) dan empati ($p=0,006$) terhadap kepuasan peserta BPJS pasien rawat inap di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Kesimpulan dari penelitian bahwa ada pengaruh kehandalan, ketanggapan dan empati terhadap kepuasan peserta BPJS pasien rawat inap di Puskesmas Cempae Kota Parepare (14).

Dimensi keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan tepercaya. Pelayanan yang tepercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten. Penilaian persepsi kehandalan ini merupakan bagian dari dimensi Kehandalan dengan metode *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan janji (15).

Menurut asumsi peneliti kehandalan memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Berdasarkan penelitian ini kehandalan masih belum dapat memuaskan pasien. Hal ini dikarenakan masih ada prosedur penerimaan pasien dilayani secara lambat dan berbelit-belit, dokter masih ada yang datang tidak tepat waktu, perawat memberikan pelayanan kurang teliti dan masih ada dokter yang lupa menyampaikan perkembangan kondisi kesehatan pasien.

Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan

Variabel daya tanggap memiliki nilai *sig-p* $0,013 < 0,05$, artinya daya tanggap memiliki pengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan. Hasil OR pada variabel daya tanggap menunjukkan nilai OR 62,438. Artinya daya tanggap yang tidak memuaskan cenderung 62 kali lipat memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Nilai $B = \text{Logaritma Natural dari } 62,438 = 4,134$. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurpahmi, I tahun 2016 tentang Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas, menunjukkan dari lima variabel yang diteliti memiliki empat hubungan yang bermakna dengan nilai *p-value* dari masing-masing variabel yaitu bukti fisik ($p = 0,043$), ketanggapan ($p = 0,021$), jaminan ($p = 0,001$) perhatian ($p = 0,011$) sedangkan satu hubungan yang tidak bermakna yaitu kehandalan ($p = 0,169$). Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan perhatian dapat berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil (16).

Daya tanggap merupakan bagian dari dimensi ketanggapan dengan metode *Servqual* (*Service Quality*) yang

dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra, kesediaan untuk membantu pelanggan, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan serta kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan. Penilaian persepsi daya tanggap pada penelitian ini meliputi perawat bersikap ramah dan sopan serta perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Berdasarkan penilaian tersebut sebagian besar responden merasa masih mendapatkan pelayanan kurang baik pada indikator perawat belum bersikap ramah dan sopan (13).

Menurut asumsi penelitian daya tanggap memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Hal ini dikarenakan daya tanggap yang diberikan puskesmas belum mampu memuaskan pasien, seperti masih ada perawat yang kurang tanggap melayani pasien, tenaga medis memberikan pelayanan yang kurang baik, informasi pendaftaran yang kurang jelas dan masih ada petugas informasi tidak mau membantu apabila pasien membutuhkan bantuan. Ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara sopan, menghargai, tanggap, dan ramah.

Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan

Variabel daya tanggap memiliki nilai *sig-p* $0,079 > 0,05$, artinya jaminan tidak

memiliki pengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan. Hasil OR pada variabel jaminan menunjukkan nilai OR 0,024. Artinya jaminan yang tidak memuaskan cenderung 0,02 kali lipat memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Nilai $B = \text{Logaritma Natural dari } 0,024 = -3,731$. Oleh karena nilai B bernilai negatif, maka jaminan mempunyai pengaruh negatif terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, B tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali, hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti langsung, kehandalan, dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan jaminan dan empati berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (17).

Jaminan atau kepastian merupakan bagian dari dimensi jaminan dengan metode *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) kegiatan untuk menjamin kepastian terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan, hal ini meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap jasa secara tepat, keterampilan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menumbuhkan rasa aman pada pelanggan sehingga dapat menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (18).

Menurut asumsi peneliti jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Pada penelitian ini jaminan atau kepastian sudah dapat diberikan dengan dipercaya oleh pasien

meliputi pelayanan yang konsisten, selain itu pelayanan yang tidak berbelit-belit dan masa tunggu pasien tidak lama sehingga dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa dilayani dengan baik sehingga hal ini menimbulkan kepuasan pasien. Untuk itu jaminan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan, sesuai dengan hasil penelitian ini jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan pasien rawat jalan.

Pengaruh Empati (*Empaty*) terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan

Variabel empati memiliki nilai $\text{sig-}p$ $0,043 < 0,05$, artinya empati memiliki pengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan. Hasil OR pada variabel empati menunjukkan nilai OR 40,279. Artinya empati yang tidak memuaskan cenderung 40 kali lipat memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Nilai $B = \text{Logaritma Natural dari } 40,279 = 3,696$. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka empati mempunyai pengaruh positif terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adawiyah, R tahun 2018 tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Sedan pada dimensi *tangibles* kurang memuaskan dengan skor $\text{gap-}0.173$, dimensi *reliability* kurang memuaskan

dengan skor *gap*-0,170, dimensi *responsiveness* sangat memuaskan dengan skor *gap* 0,125, dimensi *assurance* sangat memuaskan dengan skor *gap* 0,210, dan dimensi *empathy* sangat memuaskan dengan skor *gap* 0,050 (19).

Dimensi Empati (*empathy*) artinya, memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual atau pribadi yang berupaya dalam memahami keinginan pasien. Persepsi empati merupakan bagian dari dimensi Empati dengan metode *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) yang meliputi kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggannya. Penilaian sempati pada penelitian ini meliputi petugas kesehatan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, petugas kesehatan selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya, waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi, dan menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka (18).

Menurut asumsi peneliti maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat berpengaruh dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada di puskesmas dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan asuhan pelayanan

kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

KESIMPULAN

Ada pengaruh bukti fisik ($p = 0,009 < 0,05$); kehandalan ($p = 0,019 < 0,05$); ada pengaruh daya tanggap ($p = 0,013 < 0,05$); ada pengaruh empati ($p = 0,043 < 0,05$) dan tidak ada pengaruh jaminan ($p = 0,079 < 0,05$) terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan.

SARAN

Disarankan kepada peneliti selanjutnya diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengaplikasikan teori penelitian yang telah didapatkan tentang penyusunan penelitian sehingga dapat di jadikan acuan dan mendapat informasi yang lengkap untuk dikembangkan mengenai mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan signifikan dalam penelitian ini. Terutama bagi keseluruhan manajemen Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan yang telah memberikan izin dan membantu proses pelaksanaan penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization. WHO 2016. New York; 2016.
2. Ratnasari AM. Hubungan Kinerja Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS

- Kesehatan di Puskesmas Martapura 2 Kabupaten Banjar. Universitas Islam Kalimantan MAB; 2022.
3. Antina RR. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. JPAP J Penelit Adm Publik. 2016;2(02):567.
 4. Handayani S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. Profesi (Profesional Islam Media Publ Penelit. 2016;14(1):42–8.
 5. Yuditia A, Hidayat Y, Achmad S. Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Oleh BPJS Berdasarkan Undang-Undang NO. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. J Magister Ilmu Huk. 2021;6(1):43–61.
 6. Wulandari DI, Purwadi POA, Mahardika R, Gurning FP. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Dengan Pasien Mandiri Di Kota Medan. Humantech J Ilm Multidisiplin Indones. 2022;1(9):1227–34.
 7. Yuanita F, Palutturi S, Genisha J. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang. J Ilm Kesehat Diagnosis. 2021;16(1):22–32.
 8. Kaleidoskop-BPJS-Kesehatan-2021-Menutup-Tahun-dengan-Kinerja-Gemilang.
 9. Ulumiyah NH. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas. J Adm Kesehat Indones. 2018;6(2):149–55.
 10. Faradina N. Faktor Yang Memengaruhi Kurangnya Kinerja Bidan Dan Perawat Di Puskesmas Padang Tiji Kabupaten Pidie Tahun 2019. Institut Kesehatan Helvetia; 2019.
 11. Jacobis R. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP prof. DR. R.D. Kandou Manado. 2013;1(4):619–29.
 12. Chunlaka P. International Patients Satisfaction Toward Nurses Service Quality At Samitivej Srinakarin Hospital. Srinakharinwirot Univ. 2010;9(1):76–99.
 13. Al-asaf AF. Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional. Jakarta: EGC; 2013.
 14. Abidin. Pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. J MKMI. 2016;12.
 15. Kurniadi A. Manajemen Keperawatan. 2013;
 16. Nurpahmi I. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas. 2016;8(September):35–40.
 17. Ashari Putra B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali. J Ekon dan Bisnis. 2013;1(1):16.
 18. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. Delivering Quality Services. New York: The Free Press; 2001.
 19. Adawiyah R. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah; 2015.