

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS
LOA IPUH KECAMATAN TENGGARONG KABUPATEN KUTAI
KARTANEGARA TAHUN 2018**

**THE CORELATION BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICE AND
THE SATISFACTION OF BPJS USER IN PUBLIC HEALTH CENTER OF
LOA IPUH TENGGARONG 2018**



**DIAJUKAN OLEH
ST. FATIMAH
17111024130433**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
2018**

NASKAH PUBLIKASI

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien
Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh Kecamatan
Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018**

**The Corelation between the Quality of Health Service and the
Satisfaction of BPJS User in Public Health Center of Loa Ipuh
Tenggarong 2018**

ST. Fatimah, Marjan Wahyuni



**Diajukan Oleh
St. Fatimah
17111024130433**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
2018**


Persetujuan Publikasi

Kami dengan ini mengajukan surat persetujuan untuk publikasi penelitian dengan judul :

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018

Bersamaan dengan surat persetujuan ini kami lampirkan naskah publikasi

**Menyetujui,
Pembimbing**


Marjan Wahyuni, M.Si
NIDN. 1109017501

Peneliti


ST. Fatimah
NIM. 17111024130433

**Mengetahui,
Koordinator Mata Ajar Skripsi**


Lisa Wahidatul Oktaviani, MPH
NIDN. 1108108701

LEMBAR PENGESAHAN

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien
Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh Kecamatan
Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018

NASKAH PUBLIKASI

DISUSUN OLEH :

ST. FATIMAH
17111024130433

Diseminarkan dan Diujikan
Pada tanggal, 10 Agustus 2018

Penguji I




Ferry Fadzlul Rahman, MH.Kes
NIDN. 1116029001

Penguji II



Erni Wingki Susanti, M.Kes
NIDN. 1119068702

Penguji III



Marjan Wahyuni, M.Si
NIDN. 1109017501

Mengetahui,
Ketua
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat



Sri Sunarti, M.PH
NIDN.1115037801

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien
Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh Kecamatan
Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018**

ST. Fatimah¹, Marjan Wahyuni²

INTISARI

Latar Belakang:

Data kunjungan pasien penting dalam layanan kesehatan, karena dapat menggambarkan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang menurun akan menjadi masalah bagi fasilitas perawatan kesehatan. Hal ini dapat terjadi karena dua faktor: Faktor eksternal serta faktor internal dan kepuasan pasien juga terkait dengan kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan tujuan penelitian.

Tujuan Penelitian:

Tentukan apakah ada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien dengan pengguna BPJS di Loa Ipuh Tenggarong Health Center pada tahun 2018.

Metode penelitian:

Penelitian kuantitatif, dengan pendekatan cross sectional yang dilakukan pada pasien yang menggunakan BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong yang berjumlah 91 responden. Menggunakan teknik sampling insidental dengan uji statistik chi-square.

Hasil penelitian:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan yang berkualitas dimensi keandalan p-value = 0,045 tanggap dimensi p-value = 0,049 jaminan p-value dimensi = 0,009 dimensi empati p-value = 0.028 dan nyata dimensi p-value = 0.028 dengan kepuasan pasien

Kesimpulan:

Ada hubungan yang signifikan secara statistik dengan p-value 0,000 dalam setiap dimensi kualitas layanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan fisik) dengan kepuasan pengguna BPJS.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Pasien BPJS.

Informasi:

1Studi Program Studi Kesehatan Masyarakat, Spesialisasi dalam Administrasi Kebijakan Kesehatan

2Dosen Kesehatan Masyarakat di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

The Corelation between the Quality of Health Service and the Satisfaction of BPJS User in Public Health Center of Loa Ipuh Tenggaraong 2018

ST. Fatimah¹, Marjan Wahyuni²

ABSTRACT

Background:

Patient visit data is important in health services, because it can describe patient satisfaction rates. Decreased patient satisfaction will be a problem for health care facilities. This can occur because of two factors: external factors as well as internal factors and patient satisfaction are also related to the quality of service provided in accordance with the research objectives.

Research Objectives:

Determine whether or not there is a relationship between service quality and patient satisfaction with BPJS users at the Loa Ipuh Tenggaraong Health Center in 2018.

Research Method:

Quantitative research, with a cross sectional approach carried out on patients using BPJS at the Loa Ipuh Tenggaraong Health Center totaling 91 respondents. Using incidental sampling technique with chi-square statistical test.

Research Results:

The results showed that there was a relationship between service quality reliability dimension p-value = 0,045 responsiveness dimension p-value = 0,049 assurance p-value dimension = 0,009 empathy dimension p-value = 0,028 and tangible dimension p-value = 0,028 with patient satisfaction

Conclusion:

There is a statistically significant relationship with p-value 0,000 in each dimension of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles) with the satisfaction of BPJS users.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, BPJS Patients.

Information :

¹Student of Public Health Study Program, Specialization in Health Policy Administration

²Public Health Lecturer at Muhammadiyah University of East Kalimantan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar setiap orang, dan semua Warga Negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan (UUD 1945). Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya (UUD No. 36/2009). Pembangunan kesehatan didukung

oleh peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dipersiapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Anwar, kualitas pelayanan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pasien. Selain itu, tata cara penyelenggaraan sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang

ditentukan. Definisi kualitas jasa diatas berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan memberikan pelayanan untuk mengimbangi harapan pelanggan (Syafuruddin, dkk, 2011).

Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, salah satu cara pemerintah adalah melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang memberikan program jaminan pelayanan kesehatan yang merupakan hasil pengembangan dari Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang kemudian diatur dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang BPJS. Untuk menyelenggarakan Jaminan Sosial Kesehatan ini dibentuk Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 tahun 2012 tentang penerima bantuan iuran jaminan kesehatan, dan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 tahun 2012 tentang sistem rujukan pelayanan kesehatan perorangan.

Peserta BPJS Kesehatan di Provinsi Kalimantan Timur berjumlah 1.852.653 Jiwa (Dinkes Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur, 2016). Kalimantan Timur terdiri dari tiga Kota dan tujuh Kabupaten. Salah satunya yaitu Kabupaten Kutai Kartanegara yang merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk yang cukup padat yaitu sebanyak 670.458 jiwa.

Puskesmas Loa Ipuh memiliki angka kunjungan tertinggi diantara puskesmas lainnya yaitu sebanyak 34.686 kunjungan (Profil Puskesmas, 2016). Jumlah kunjungan pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh lebih

tinggi dibandingkan dengan jumlah pasien non BPJS atau pasien umum, yaitu sebanyak 20.548 jiwa untuk pengguna BPJS dan sebanyak 14.138 jiwa non BPJS atau pasien umum (Profil Puskesmas, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa data kepersertaan di wilayah Kerja Puskesmas Loa Ipuh sudah cukup baik.

Berdasarkan Uraian diatas maka calon peneliti memilih Puskesmas Loa Ipuh untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien pengguna BPJS dalam Program BPJS di Puskesmas Loa Ipuh. Dari pemikiran tersebut, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara Kalimantan Timur Tahun 2018.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *crosssectional* dimana data variabel bebas dan variabel terikat diambil dalam waktu yang bersamaan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong Tahun 2018.

Sampel dalam penelitian ini adalah Pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh yang berjumlah 91 responden yang diambil dengan metode teknik *accidental sampling*. Teknik pengambilan sampel pada peneliti ini menggunakan rumus *Stanley Lemezhow*. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang didapat dari kuesioner yang diisi oleh responden.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Distribusi responden berdasarkan karakteristik responden (Usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, lama bekerja, status pekerjaan) di Puskesmas Loa Ipuh.

Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden di Puskesmas Mangkurawang Tenggara Tahun 2018.

Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Usia		
≤ 20	9	9,9
21-30	22	24,2
31-40	32	35,2
41-50	18	19,8
≥ 51	10	11
Jumlah	91	100
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	41	45,1
Perempuan	50	54,9
Jumlah	91	100
Tingkat Pendidikan		
Tamat SD	14	15,4
SLTP	22	24,2
SLTA	41	45,1
Diploma	6	6,6
Sarjana	8	8,8
Jumlah	91	100
Status Pekerjaan		
Wiraswasta	10	11
Pegawai Swasta	21	23,1
IRT	30	33
PNS/TNI/POLRI	7	7,7
Pelajar/Mahasiswa	12	13,2
Lainnya	11	12,1
Jumlah	91	100

a. Usia

Usia atau umur adalah lamanya waktu hidup responden sejak dilahirkan. Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa dari 91 responden di Puskesmas Loa Ipuh Tenggara, dominan berada pada

Kelompok usia 31-40 tahun sejumlah 32 responden dengan persentase (35,2%). Sementara itu persentase terkecil pada kelompok usia ≤ 20 (sebanyak 9,9%) dengan jumlah 9 responden.

b. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah sifat biologis secara jasmani dan rohani manusia yang dibedakan menjadi laki-laki dan perempuan.

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin responden pasien BPJS di Puskesmas Loa Ipuh yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 responden dengan persentase (45,1%) sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 50 responden dengan persentase (54,9%).

c. Pendidikan

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa dari 91 responden pasien BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggara, pendidikan terakhir responden adalah SLTA yaitu sebesar 45,1% (41 responden). Sementara itu persentase terkecil adalah Diploma 6,6% (6 responden).

d. Status Pekerjaan

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa dari 91 responden pasien BPJS di Puskesmas Loa Ipuh yang terbanyak bertatus pekerjaan sebagai IRT yaitu sebanyak 30 responden dengan presentase (33%).

2. Analisis Univariat

Distribusi responden berdasarkan variabel motivasi kerja pegawai dengan kinerja pegawai kesehatan dilihat pada tabel 4.2 :

Tabel 4.2 Analisis Univariat Variabel Kepuasan.

N o	Kepuasan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Puas	47	51,6%
2	Kurang Puas	44	48,4%
Jumlah		91	100%

Dari table 4.2 kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan baik dari segi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud yaitu 51,6% (47 responden), sedangkan kurang puas yaitu sebanyak 48,4 % (44responden).

Tabel 4.3 Analisis Univariat Variabel Kehandalan.

N o	Reliability (Kehandalan)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Baik	47	51,6
2	Kurang Baik	44	48,4
Jumlah		91	100

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa responden terbanyak menyatakan baik berjumlah 47 responden (51,6%), sedangkan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 44 responden (48,4%).

Tabel 4.4 Analisis Univariat Variabel Daya Tanggap.

N o	Responsiveness (Daya Tanggap)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Baik	54	59,3
2	Kurang Baik	37	40,7
Jumlah		91	100

Berdasarkan 4.4 diperoleh hasil dari 91 reponden menyatakan bahwa daya tanggap kurang baik dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Loa Ipuh Tenggaraong yaitu sebanyak 40,7% (37 responden) dan untuk responden yang menyatakan tanggap baik dalam pelayanan sebesar 59,3% (54 responden).

Tabel 4.5 Analisis Univariat Variabel Jaminan.

N o	Assurance (Jaminan)	Frekuensi	Presentase (%)
1	Baik	55	60,4
2	Kurang Baik	36	39,6
Jumlah		91	100

Berdasarkan tabel 4.5 diperoleh hasil bahwa 39,6 % (36 responden) menyatakan bahwa jaminan kurang baik dengan pelayanan yang ada di Loa Ipuh Tenggaraong dan untuk responden yang menyatakan baik dalam jaminan pelayanan sebesar 60,4% (55 responden).

Tabel 4.6 Analisis Univariat Variabel Bukti Fisik.

N o	Tangible (Bentuk Fisik)	Frekuensi	Presentase (%)
1	Baik	67	62,6
2	Kurang Baik	34	37,4
Jumlah		91	100

Berdasarkan tabel 4.6 diperoleh hasil bahwa 37,4% (34 responden) menyatakan bahwa bukti fisik kurang baik dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Loa Ipuh Tenggaraong dan untuk responden yang menyatakan baik dalam bukti fisik pelayanan sebesar 62,6% (57 responden).

3. Analisis Bivariat

Setelah melakukan analisis data secara univariat, selanjutnya dilakukan analisis data secara bivariat untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan dependen yang perhitungannya dilakukan dengan menggunakan uji chi-square.

a. Analisis Bivariat Variabel Penelitian

Hubungan kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) dengan

kepuasan menggunakan hasil uji statistik sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hubungan Reliability(Kehandalan) dengan Kepuasan

Reliability	Kepuasan Pasien				Jumlah		P _{Value}
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	n	%	N	%	
Baik	19	40,4	2	59,6	47	100	0,045
Kurang	28	63,6	16	36,4	44	100	
Total	47	51,6	44	48,4	91	100	

Berdasarkan tabel 4.7 dari 44 responden yang menyatakan dimensi reliability (kehandalan) kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh Tenggaraong yaitu 36,4% (16 responden) dan responden yang menyatakan kurang baik tetapi puas sebanyak 63,6% (28 responden). Sedangkan dari 47 responden yang menyatakan dimensi reliability baik tetapi kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh Tenggaraong sebanyak 59,6% (28 responden), dan yang menyatakan baik dan puas sebanyak 40,4% (19 responden).

Hasil uji chi-square dengan $\alpha = 0,05$ diperoleh bahwa nilai $p = 0,045 < \alpha$ ($p < 0,05$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggaraong.

Tabel 4.8 Hubungan Responsiveness (Cepat Tanggap) dengan Kepuasan

Cepat Tanggap	Kepuasan Pasien				Jumlah		P _{Value}
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	33	61,1	2	38,9	5	100	0,049
Kurang	14	37,8	3	62,2	7	100	
Total	47	51,6	4	48,4	9	100	

Berdasarkan tabel 4.8 dari 37 responden yang menyatakan dimensi responsiveness (cepat tanggap) merasa kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh Tenggaraong yaitu 62,2% (23 responden) dan yang menyatakan kurang baik tetapi puas dengan pelayanannya yaitu sebanyak 37,8% (14 responden). Sedangkan dari 54 responden yang menyatakan dimensi responsiveness (cepat tanggap) baik tetapi kurang puas 38,9% (21 responden) dan yang menyatakan baik dan puas yaitu sebanyak 61,1% (33 responden). Hasil uji chi-square dengan $\alpha = 0,05$ diperoleh bahwa nilai $p = 0,049 < \alpha$ ($p < 0,05$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi responsiveness (cepat tanggap) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh.

Tabel 4.9 Hubungan Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan

Jaminan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P _{Value}
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	n	%	N	%	
Baik	35	63,6	20	36,4	55	100	0,017
Kurang	12	33,3	24	66,7	36	100	
Total	47	51,6	44	48,4	91	100	

Berdasarkan tabel 4.9 hasil menunjukkan bahwa dari 36 responden yang menyatakan dimensi Assurance (jaminan) merasa kurang baik dan kurang puas yaitu 66,7% (24 responden) dan yang menyatakan kurang baik tetapi puas yaitu sebanyak 33,3% (12 responden). Sedangkan 36,4% (20 responden) yang menyatakan Assurance (jaminan) baik tetapi kurang puas dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh dan yang menyatakan baik dan merasa puas yaitu sebanyak 63,6% (35 responden). Hasil uji chi-square

dengan $\alpha = 0,05$ diperoleh bahwa nilai $p = 0,009 < \alpha$ ($p < 0,05$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh.

Tabel 4.10 Hubungan *Empathy* (Empati) dengan Kepuasan

Empati	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P</i> Value
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	n	%	N	%			
Baik	30	63,8	17	36,2	47	100	0,028
Kurang	17	38,6	27	61,4	44	100	
Total	47	51,6	44	48,4	91	100	

Berdasarkan tabel 4.10 hasil menunjukan bahwa dari 44 responden yang menyatakan dimensi empathy (empati) kurang baik dan kurang puas sebanyak 61,4% (27 responden) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh dan dari 17 responden yang merasa kurang baik tetapi puas. Sedangkan dari 47 responden yang menyatakan baik tetapi kurang puas yaitu 36,2% (17 responden) dan yang menyatakan baik dan merasa puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh sebanyak 63,8% (30 responden). Hasil uji chi-square dengan $\alpha = 0,05$ diperoleh bahwa nilai $p = 0,028 < \alpha$ ($p < 0,05$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggara.

Tabel 4.11 Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P</i> Value
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	35	61,4	22	38,6	57	100	0,028
Kurang	12	35,3	22	64,7	34	100	
Total	47	51,6	44	48,4	91	100	

Berdasarkan tabel 4.11 hasil menunjukkan bahwa dari 34 responden yang menyatakan dimensi *Tangible* kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh yaitu 64,7% (22 responden) dan yang menyatakan kurang baik tetapi puas sebanyak 35,3% (12 responden). Sedangkan dari 57 responden yang menyatakan dimensi *Tangible* baik tetapi kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Loa Ipuh sebanyak 38,6% (22 responden), dan yang menyatakan baik dan merasa puas yaitu 61,4% (35 responden). Hasil uji chi-square dengan $\alpha = 0,05$ diperoleh bahwa nilai $p = 0,028 < \alpha$ ($p < 0,05$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang bermakna antara *Tangible* dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggara.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini secara umum sudah menjawab pertanyaan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggara Tahun 2018.

1. Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian menggambarkan bahwa kelompok usia yang terbanyak yaitu 31-40 sejumlah 32 responden dengan persentase (35,2%). Analisis ini didukung oleh

penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa seseorang dengan usia 31-40 tahun paling banyak yang menggunakan pelayanan kesehatan BPJS dibandingkan dengan usia dibawah atau diatasnya (Abidin, 2016).

Berdasarkan jenis kelamin distibusi pada jenis kelamin terdapat laki-laki sebanyak 41 responden dengan persentase (45,1%) sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 50 responden dengan persentase (53,9%). Sehingga proporsi berdasarkan jenis kelamin lebih banyak pada jenis kelamin perempuan dibandingkan dengan laki-laki. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratu (2015) menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih besar sekitar 51,3% dan dari hasil penelitian tersenut menyatakan bahwa jenis kelamin tidak mempunyai pengaruh terhadap sudut pandang pasien akan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari hasil penelitian menggambarkan bahwa kelompok pendidikan dengan distibusi terbanyak yaitu menengah SLTA sebanyak 41 responden dengan persentase (45,1%). Semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan, juga akan memiliki kecenderungan untuk melakukan tuntutan, dan harapan yang lebih tinggi (Nawawi, 2011).

Berdasarkan pekerjaan distibusi terbanyak pada kasus kepuasan pasien di Puskesmas Loa Ipuh yaitu ibu rumah tangga sebanyak 30 responden dengan persentase (30%). Jenis pekerjaan juga erat kaitannya dengan perasaan sabar dalam pelayanan dikarenakan tingkat kesibukan dari pekerjaan itu sendiri (Sri Siswati, 2016).

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan reliability (keandalan) dengan Kepuasan Pasien Pengguna

BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggara.

Kehandalan (reliability) pelayanan akan dapat diberikan jika petugas kesehatan dapat dipercaya oleh pelanggan dan memberikan pelayanan yang konsisten. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan pelayanan pasien yang cepat dan tepat. Pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan, karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil 0,045 dengan $\alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh. Terdapatnya hubungan antara kehandalan dengan kepuasan didukung oleh seluruh tenaga kesehatan yang bekerja telah memiliki kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu kehandalan asuhan keperawatan juga memberikan rasa kenyamanan pasien sehingga sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Respati (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi reliability dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Halmera Kota Semarang. Begitupun dengan hasil penelitian Aminudin dkk (2015) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan (reliability) petugas dengan tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Siko Ternate.

b. Hubungan responsiveness (cepat tanggap) dengan Kepuasan Pasien

Pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong.

Responsiveness (cepat tanggap) meliputi sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akal dan pemikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh nilai 0,049 dengan $\alpha = 0,05$ maka terdapat hubungan antara responsiveness (cepat tanggap) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh. Responsiveness (daya tanggap) merupakan respon atau kesiapan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap (Lupiyoadi, 2006). Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan pasien tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan pasien. Pelayanan kesehatan yang responsif dan daya tanggap lebih banyak ditentukan oleh sikap petugas yang langsung berhubungan dengan pasien.

c. Hubungan Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong.

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di Puskesmas atau sarana kesehatan lainnya harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas/instansi terkait, ini bertujuan agar pasien merasa aman dan mendapat pelayanan yang maksimal. Artinya karyawan/staf tentunya dituntut untuk memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Assurance (Jaminan) merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh pasien saat hendak berobat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa nilai 0,009 dengan $\alpha = 0,05$ maka terdapat hubungan yang signifikan antara Assurance (Jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Loa Ipuh.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurba (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa indikator jaminan, kesopanan, dan keramahan petugas di Puskesmas Loa Janan penting bagi pasien. Indikator kesopanan dan keramahan petugas berada dalam kondisi baik atau memuaskan dengan tingkat kinerja 93,71%. Begitu juga penelitian Efendi (2013) yang menyatakan sikap santun dan ramah disertai dengan tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan agar mereka senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

d. Hubungan Empathy (empati) dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong.

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengerti perasaan, pikiran, perasaan, dan keinginan orang lain tanpa mempengaruhi objektivitas dalam menilai orang tersebut. Empati merupakan perasaan dan pemahaman dan penerimaan perasaan yang dialami pasien dan kemampuan merasakan dunia pribadi pasien. Empati merupakan sesuatu yang jujur, sensitif dan tidak dibuat-buat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa nilai 0,028 dengan $\alpha = 0,05$ maka terdapat hubungan yang signifikan antara empathy (empati) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuniarti (2015) yang

menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit pada dimensi empathy dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Selain itu, hasil penelitian Ratnawati (2015) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara persepsi empati dengan tingkat kepuasan pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Hasil uji chi square diperoleh p value sebesar 0,002 ($> 0,05$), maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan antara persepsi empati dengan tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Ngesrep.

e. Hubungan Tangible (sarana Fisik) dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong.

Wujud fisik Puskesmas yaitu meliputi penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan. Fasilitas merupakan salah satu penunjang/sarana bantu bagi instansi dan tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pasien di Puskesmas. Keadaan fasilitas yang memadai akan membantu penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan pada diri pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa nilai 0,028 dengan $\alpha = 0,05$ maka terdapat hubungan yang signifikan antara tangible (sarana Fisik) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Ratnawati (2015), terdapat hubungan antara persepsi bukti langsung (tangible) dengan tingkat kepuasan pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Hasil uji chi square diperoleh p value sebesar 0,000 $< 0,05$, dengan derajat kemaknaan α (5%), maka hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_0) ditolak. Selain itu penelitian Respati (2014) menyatakan bahwa terdapat

hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi tangible (sarana fisik) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014, dengan p value (0,005).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden dilihat dari umur yang yaitu 31-40 tahun sebanyak 32 responden, dari jenis kelamin perempuan 50 responden, pendidikan terakhir adalah SLTA sebanyak 41 responden, dan pekerjaan yaitu ibu rumah tangga sebanyak 30 responden.
2. Terdapat hubungan yang bermakna antara Reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong (p value = 0,045 $< \alpha = 0,05$).
3. Terdapat hubungan yang bermakna antara Responsiveness (cepat tanggap) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong (p value = 0,049 $< \alpha = 0,05$).
4. Terdapat hubungan yang bermakna antara Assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong (p value = 0,009 $< \alpha = 0,05$).
5. Terdapat hubungan yang bermakna antara Empathy (empati) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong (p value = 0,028 $< \alpha = 0,05$).
6. Terdapat hubungan yang bermakna antara Tangible (sarana fisik) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong (p value = 0,028 $< \alpha = 0,05$).

SARAN

1. Bagi Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong

Diharapkan dengan adanya penelitian ini pihak puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai agar pasien merasa lebih puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

a. Pihak puskesmas diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya terutama dari dimensi reliability (kehandalan) sehingga pasien lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kunjungan pasien terus meningkat. Peningkatan yang harus dilakukan yaitu meningkatkan kehandalan petugas dalam menangani masalah kesehatan yang dialami pasien dan pengertian terhadap keluhan-keluhan pasien.

b. Dalam bidang responsiveness (cepat tanggap) juga perlu ditingkatkan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kunjungan pasien terus meningkat. Peningkatan yang harus dilakukan yaitu cepat menangani pasien dan mendengarkan keluhan pasien saat melakukan pemeriksaan, sehingga pasien lebih merasa diperhatikan saat diperiksa.

2. Bagi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Mengembangkan ilmu pengetahuan, serta kepustakaan kesehatan masyarakat dan untuk mengembangkan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya terkait dengan variabel motivasi kerja dan kinerja petugas yang lebih mendalam.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan data awal atau sumber informasi yang dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS dan untuk melakukan penelitian lebih lanjut melihat masih banyak variabel yang belum diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Alamsyah, Dedi. 2012. *Managemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika

Arikunto, S. (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta.

Anwar, S. (2004) .*Metode Penelitian. Pustaka Belajar*, Yogyakarta.

Azwar, azrul.*Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*.Jakarta : Sinar Harapan. 1996.

Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga
Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara. 2016 . Jumlah Kunjungan Puskesmas Di Wilayah Kerja Kabupaten Kutai Kartanegara. Kecamatan Tenggarong.

Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur.2016 .Jumlah peserta Jaminan Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur. Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur.(2015). Profil Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur, diperoleh Oktober 2017.

Fuzna, Elsa U. (2014). Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di URJ RS Permata Medika Semarang.

Notoatmojo, S. (2010).*Metodelogi Penelitian Kesehatan*.Jakarta : Rineka Cipta.

Notoatmojo, S. (2010).*Perilaku Kesehatan*.Jakarta : Rineka Cipta.

Petrus, Bambang S. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten*

Sugiyono (2010), *metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung : Alfabeta.