
Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Padang Bulan

Paula Krismadu Maulina Malau, Vina Yolanda Sigalingging, Imelda Derang
Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth, Medan, Indonesia

Info Artikel

Sejarah artikel :
Diterima,
Disetujui,
Dipublikasikan,

Keywords :
Mahasiswa,
Mutu Pelayanan,
Kepuasan pasien.

Abstrak

Latar Belakang : Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan bagi Masyarakat yang dimana untuk meningkatkan kesehatan yang optimal, sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien sehingga dengan adanya kepuasan atau ketidakpuasan yang dimana adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan. Banyak faktor penyebab ketidak puasan pasien salah satunya adalah faktor komunikasi dari dokter dan perawat, hal ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien karena dengan ini dapat memenuhi harapan-harapan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Padang Bulan Tahun 2024.

Metode : Rancangan penelitian ini menggunakan desain analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional* Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Instrument yang digunakan yaitu lembar kuesioner mutu pelayanan Kesehatan dan kepuasan pasien.

Hasil : Hasil penelitian menunjukan bahwa mutu pelayanan Kesehatan mayoritas tertinggi sebanyak 73 responden (76,8%). Dan kepuasan pasien pada kategori puas sebanyak 63 orang (66,3%). Uji *Chis Square* diperoleh nilai *p value* 0,000 ($p < 0,05$).

Kesimpulan : Uji statistic *Chisquare* diperoleh nilai *p-value* 0,000 ($p < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan terdapat Hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya lebih memperhatikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS.

Abstract

Introduction: Quality of health services is the level of health services for Society which aims to improve optimal health, in accordance with service standards and the latest scientific developments, as well as to fulfill the rights and obligations of patients so that there is satisfaction or dissatisfaction which is the customer's response to the evaluation of perceived discrepancies (disconfirmation) between initial expectations and perceived actual performance. There are many factors that cause patient dissatisfaction, one of which is the communication factor from doctors and nurses, this greatly influences the level of patient satisfaction because this can fulfill their expectations. This study aims to identify the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of outpatient BPJS patients at the Padang Bulan Community Health Center in 2024.

Method: This research design uses a correlation analytical design with a cross sectional approach. The sampling technique uses accidental sampling, with a total sample of 95 respondents. The instrument used is a questionnaire sheet on health service quality and patient satisfaction.

Result: The research results showed that the quality of health services was the highest in the majority, with 73 respondents (76,8%). And patient satisfaction in the satisfied category was 63 people (66,3%). The Chis Square test obtained a p value of 0,000 ($p < 0,05$).

Conclusion: The Chi square statistical test obtained a p-value of 0.000 ($p < 0.05$) so it can be concluded that there is a relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of BPJS patients. The researcher suggests that future researchers pay more attention to the factors that influence the level of BPJS patient satisfaction.

Koresponden Penulis :

Imelda Derang,
Program Studi Keperawatan,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth,
Jl. Bunga Terompet No. 118 Medan.
Email : girsangimelda89@yahoo.co.id

1. PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat. Dengan adanya Penyelenggaraan pembangunan kesehatan oleh puskesmas, yang dimana bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, hidup dalam lingkungan yang sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. (Mentang, Rumayar, and Kolibu 2018)

Pelayanan kesehatan sangat penting sehingga mendapatkan kepuasan pasien seperti sarana prasarana dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, yang dimana manajemen suatu perusahaan dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu pelayanan kesehatan menjadi semakin kompetitif, maka pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian mutu layanan dan meningkatkan kepuasan pasien. (Christiany 2022)

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan bagi individu dan Masyarakat untuk meningkatkan kesehatan yang optimal, sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan perlu adanya sarana prasarana dan tindakan orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi, fasilitas yang disediakan meliputi instalasi gawat darurat, instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, terdiri dari ruangan VIP kelas I/II, kelas III ruang TB paru, kebidanan, ruangan anak, perinotologi, haemodialisa, intensive, Coronary Care Unit (CCU) dan intensive care unit (ICU) sehingga orang yang mendapat layanan merasa puas. (Yulihardi and Akmal 2019)

Terciptanya kepuasan pelanggan atau pasien sangat penting karena dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien salah satunya adalah faktor komunikasi dari dokter dan perawat, hal ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien karena dengan ini dapat memenuhi harapan-harapan mereka. (Syevisusanti 2020)

Penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada Masyarakat, sehingga terbentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2011 dibagi 2 yakni BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS bertanggung-jawab langsung kepada Presiden, berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan

dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan pemberi kerja. BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu. Yang dimana pelayanan yang bermutu terbentuk dari lima dimensi Service Quality (Servqual) yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. (Roza and Wulandini 2018)

Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (91.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%).(Shilvira, Fitriani, and Satria 2022)

Prevalensi pengguna BPJS di Indonesia pada tahun 2015 mencapai 136.610.852 jiwa. Di Jawa Timur kepesertaan pada tahun 2015 mencapai 21.762.766 jiwa, jumlah ini meningkat dari tahun 2014. Indeks kepuasan pasien BPJS di Jawa Timur pada tahun 2014 berada di antara 87% sedangkan pada tahun 2015 menembus lebih dari 90%. Hal ini membuat Jawa Timur menjadi salah satu provinsi yang memiliki indeks kepuasan peserta BPJS yang tinggi di Indonesia BPJS Kesehatan (2016). (Fitriyah and Roni 2021).

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Padang Bulan di ketahui pasien kunjungan 3 bulan terakhir tahun 2023 ada 6.668 orang pasien BPJS rawat jalan dan ditemukan 10 orang pasien yang dimana 3 orang pasien BPJS rawat jalan mengatakan bahwa puas dengan pelayanan di Puskesmas Padang Bulan. 4 responden mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan terhadap *Reability*, *empaty* dan *Responsive*. 3 responden mengatakan tidak puas di *Reability* dan *responsive* data tersebut didapat melalui wawancara terhadap pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Padang Bulan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Padang Bulan Tahun 2024

2. METODE

Metode yang dilakukan peneliti adalah menggunakan penelitian kuantitatif korelasi dengan rancangan yang digunakan desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan peneliti menggunakan Teknik *accidental sampling* yaitu pengamilan sampel yang dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel mutu pelayanan yang terdiri dari 25 pertanyaan dan untuk variabel kepuasan pasien terdiri dari 10 pertanyaan. Dan instrumen untuk mengukur variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang merupakan milik Annisa, N (2017) yang sudah di modifikasi oleh peneliti. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji *Chis Quare*.

3. HASIL

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi dan Persentasi Terkait Karakteristik Demografi Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Padang Bulan Tahun 2024)

Karakteristik Responden		<i>f</i>	%
Usia	Remaja awal 15 thn	2	2.1
	Remaja akhir 17-25 thn	27	28.6
	Dewasa awal 26-35 thn	25	26.5
	Dewasa akhir 36-45 thn	19	20.3
	Lansia awal 46-59 thn	22	23,5
Total		95	100
Jenis kelamin	Laki-laki	38	40.0
	Perempuan	57	60.0
Total		95	100
pendidikan	SD	4	4.2
	SMP	13	13.7

SMA/SMK	42	44.2
D3	6	6.3
S1	30	31.6
Total	95	100

Berdasarkan tabel 5.1 didapatkan bahwa persen jenis kelamin laki-laki sebanyak 38 responden (40.0%), jenis kelamin perempuan sebanyak 57 responden (60.0%), remaja awal (15 tahun) sebanyak 1 responden (2.1%), remaja akhir 17-25 tahun) 27 responden (28.6 %), dewasa awal (26-35 tahun) 25 responden (26.5 %), dewasa akhir (36-45 tahun) 19 responden (20.3 %), lansia awal (46-59 tahun) 22 responden (23.5 %). Pendidikan tertinggi adalah SMA/SMK sederajat sebanyak 42 responden (44,2%) dan terendah adalah pendidikan SD sebanyak 4 responden (4.2%).

Tabel 5.2 Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Puskesmas Padang Bulan Tahun 2024

Mutu pelayanan	f	%
Baik	73	76.8
Tidak baik	22	23.2
Total	95	100

Berdasarkan tabel 5.2 didapatkan dari 95 responden yang memiliki mutu pelayanan mayoritas baik sebanyak 73 responden (76.8%), dan tidak baik sebanyak 22 responden (23.2%).

Tabel 5.3 Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2024

Kepuasan pasien	f	%
Puas	63	66.3
Tidak puas	32	33.7
Total	95	100

Berdasarkan tabel 5.3 didapat dari 95 responden, terdapat mayoritas puas sebanyak 63 responden (66.3%), dan tidak puas sebanyak 32 responden (33.7%).

Tabel 5.4 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Tahun 2024

Kepuasan							
Mutu pelayanan	Puas		Tidak Puas		Total		<i>p-value</i>
	N	%	N	%	N	%	
Baik	61	83.6	12	16.4	73	100	<.000
Tidak baik	2	9.1	20	90.9	22	100	
Total	63	66.3	32	33.7	95	100	

Berdasarkan tabel 5.4 di peroleh ($p < 0.000$) sehingga dapat diketahui adanya hubungan yang berarti antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2024. Yang bernilai mutu pelayanan baik dengan kepuasan puas sebanyak 61 responden (83.6%) mutu pelayanan baik dengan kepuasan tidak puas sebanyak 12 responden (16.4%), mutu pelayanan tidak baik dengan kepuasan puas sebanyak 2 responden (9.1%) mutu pelayanan tidak baik dengan tidak puas sebanyak 20 responden (90.9%). Hasil uji statistic yang diperoleh yaitu chi Quare maka dapat disimpulkan adanya Hubungan Mutu pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2024. Dengan demikian H_0 di terima.

4. PEMBAHASAN

a. Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Padang Bulan Tahun 2024

Berdasarkan hasil dari penelitian didapatkan bahwa mutu pelayanan kesehatan pada responden memilih baik paling banyak yaitu tinggi sebanyak 73 responden (76,8%) dan tidak baik sebanyak 22 responden (23,2%) hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden merasa baik dalam mutu pelayanan dikarenakan pemberi pelayanan kesehatan mampu memberikan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan bukti fisik secara langsung baik kepada pasien yang berkunjung ke puskesmas padang bulan. Selain itu puskesmas padang bulan juga memiliki nilai akreditasi Paripurna. hal ini membuktikan bahwasannya puskesmas padang bulan memiliki nilai mutu yang baik. Selain itu pelayanan yang memiliki kinerja tenaga kesehatan yang mampu munjukan pelayanan yang profesional secara nyata. Dalam melakukan pelayanan kesehatan petugas kesehatan juga diwajibkan untuk memberi pelayanan yang prima dan ramah kepada seluruh pasien yang datang.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian Etlidawati and Handayani (2019) dimana kualitas mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Sokaraja I di dapatkan sebagai besar responden merasa pelayanan baik (61,2%). Hasil penelitian juga terlihat bagaimana petugas kesehatan mampu untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggannya. Pasien berharap mutu pelayanan kesehatan tersebut selalu meningkat dari waktu ke waktu, hal ini terlihat dimana pasien merasa dan melihat mutu pelayanan kesehatan.

Dyah, (2019) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, paling banyak adalah kategori baik sebanyak 48 orang (64,9 %). Pasien yang menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik karena perawat menangani pasien secara handal. Hal ini didukung dengan sebanyak 40 orang (54,1%) memilih jawaban sangat baik pada indikator kehandalan (reliability) di pernyataan “perawat terampil dalam melakukan tindakan keperawatan seperti memasang infus, membersihkan luka, memberikan obat dll

Prahasta, (2022) dalam penelitiannya terdapat kategori puas terhadap mutu pelayanan sebanyak 20 responden (70%), tidak puas sebanyak 6 responden (30%), sebab petugas Rumah Sakit dalam pelayanannya sudah cukup baik, seperti pasien dilayani dengan cepat, tepat waktu dan tidak berbelit-belit.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa adapun responden yang mengatakan mutu pelayanan yang tidak baik yang dimana kurangnya daya tangkap (*Responsiveness*), seperti kurangnya kecepatan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan obat-obatan, dan kurangnya kecepatan petugas dalam memberikan respon terhadap permintaan pasien dalam pelayanan kesehatan menyebabkan kurangnya perhatian terhadap para pasien.

Hal diatas di dukung oleh Elvina and Lastris (2023) mengatakan bahwa daya tanggap petugas kurang baik sebesar 67.7%. Daya tanggap dari petugas kesehatan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dalam arti semakin baik daya tanggap dari petugas kesehatan, maka semakin tinggi pula persentase kepuasan pasien. Sebaliknya semakin kurang baik daya tanggap petugas kesehatan, maka semakin rendah pula persentase kepuasan dari pasien yang akan mempengaruhi mutu pelayanan dari suatu instansi kesehatan.

Oktaviana Putri (2020) juga mengatakan bahwa mutu pelayanan BPJS kesehatan tidak baik sebanyak 65 responden (44,5%). Hal ini didukung dari hasil wawancara pada pasien yang mengatakan bahwa saat menggunakan BPJS pelayanan yang diberikan kurang maksimal seperti perawat yang kurang tanggap dan kurang cepat, petugas juga sering menunda tindakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa puskesmas padang bulan memiliki mutu pelayanan yang baik dikarenakan mampu memberikan suatu pelayanan kesehatan yang baik dengan kinerja yang handal dalam menangani pasien dan mampu memberikan pelayanan secara cepat dan profesional tanpa berbelit-belit. Hal inilah yang membentuk suatu kepuasan pasien yang dimana kinerja suatu pelayanan mampu memberikan yang terbaik dan mampu memenuhi apa yang di butuhkan oleh pasien dengan baik.

b. Kepuasan pasien BPJS rawat jalan di puskesmas padang bulan tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan dari 95 responden yang menilai puas sebanyak 63 responden (66.3%). Peneliti berasumsi Pasien yang mengatakan puas dikarenakan perawat menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan keperawatan, prosedur dalam penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit dan perilaku dari petugas memberikan rasa

aman. Responden yang tidak puas sebanyak 32 responden (33.7%) hal ini didukung dari hasil pernyataan pada kuesioner yang mengatakan bahwa puskesmas tidak memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, ruangan tidak tertata rapi dan kamar mandi tidak bersih.

Hal di atas sejalan dengan penelitian Napitu (2020), menyatakan kepuasan pasien adalah sebuah respon atau tingkat perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien menerima jasa pelayanan kesehatan di puskesmas dengan membandingkan antara kinerja atau hasil dirasakan dengan harapan pasien. Hal ini dapat terlihat melalui pemberian perhatian, kesigapan dalam membantu dengan cepat dan tepat. Selain itu menurut Sarata, (2023) juga didapatkan kategori puas sebanyak 84 orang (89,36%) dan tidak puas sebanyak 10 responden (10,64%), sebab pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan responden seperti kebersihan, penampilan para petugas, kenyamanan ruang poli serta fasilitas yang disediakan sudah memadai.

Penelitian Eliya Astutik (2020), juga didapatkan kriteria puas sebanyak 26 responden (41.1%) dan sangat puas sebanyak 36 responden (52,1%), yang berarti bahwa tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu bukti dari bentuk kinerja pelayanan kesehatan yang maksimal dan memberikan hal-hal yang dapat membantu permasalahan pasien dan semua memenuhi kebutuhan pasien.

Begitu juga Sapitri and Sari (2021), dimensi *responsiveness*, pernyataan bahwa seorang perawat mau mendengar keluhan kesah pasien dengan baik akan berdampak pada rasa puas sebesar 21 orang (43,8%) dan bahkan sangat puas sebesar 14 orang (29,2%), dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian besar pengguna jasa layanan merasa puas dengan pelayanan perawat dengan cara mau mendengar keluhan kesah pasien dengan baik.

Utami, (2019) juga mengatakan bahwa dari pengujian reliabilitas pada variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan kepuasan adalah reliabel, karena Cronbach's Alpha yang di hasilkan lebih dari 0,60. Kepuasan pasien, 73.6% nilai kualitas pelayanan dan 70% nilai kepuasan pada nilai interval konversi antara 62.51-81.25 dengan kinerja unit pelayanan dinyatakan baik. Kinerja pelayanan kesehatan yang baik, maka petugas mampu memberikan apa yang dibutuhkan pasien dengan baik secara profesional sesuai kebutuhan pasien.

Pasien yang merasa tidak puas dikarenakan kurangnya daya tanggap dari petugas kesehatan dalam menangani pelayanan kesehatan dan kurang kesigapan petugas dalam membantu atau menangani pasien dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Selain itu banyaknya pasien yang mengantri untuk melakukan pemeriksaan yang terlalu lama menunggu, dan suasana di tempat pendaftaran sangat berisik, dan kurangnya kerapian petugas saat dinas. Sehingga mempengaruhi suatu kenyamanan di tempat pendaftaran.

Hal di atas sejalan dengan Velandi, (2024), mengatakan bahwa dari 77 responden terdapat tidak puas sebanyak 45 responden 32,3% pada *Assurance*, karena kurangnya kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan jaminan dan menjaga keamanan, sehingga kurang membangun kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang mereka berikan. Yusra (2020) juga mengatakan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS tidak puas sebanyak 25 orang (58.1%), karena kemampuan suatu fasilitas yang kurang konsisten sehingga tidak memenuhi harapan pasien.

c. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Padang Bulan Tahun 2024

Bersumber hasil uji statistik *Chi-Square* tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di peroleh *p value*= 0,00 yang berarti H_0 diterima. Dengan menggunakan tabel silang dapat diketahui pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas padang bulan sebanyak 100% dan yang menilai mutu pelayanan kurang baik dan kurang puasan pasien rawat jalan sebanyak 100% artinya ada hubungannya mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di puskesmas padang bulan tahun 2024. Mutu Pelayanan saling berkaitan erat dengan kepuasan pasien rawat jalan, karena saat pasien datang mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan obat, jika pelayanan yang kurang jelas dan kurang tanggap akan kebutuhan pasien, baik dalam hal pemberitahuan tentang prosedur dan sebagainya dengan cepat dan tepat akan mempengaruhi tingkat kepuasan dan bahkan mutu pelayanan.

Cynthia (2019) Juga didapatkan hasil penelitiannya yaitu dengan menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kepercayaan sebanyak 95% dengan $\alpha = 0,05$, uji statistik didapatkan *p value* = 0,025 dengan nilai OR = 2,297. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan

kesehatan dengan kepuasan pasien. Begitu juga dengan Karunia, (2022), berdasarkan uji *Chi-square* menunjukkan bahwa nilai p pada variabel mutu pelayanan = 0,000 yang berarti adanya hubungan yang bermakna antara variabel mutu pelayanan dengan variabel kepuasan pasien BPJS. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan petugas kesehatan selalu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dengan baik.

Mujiharti (2024) Juga mengatakan bahwa hasil dari uji statistic dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ($p = 0,000$) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga puskesmas dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan karena mutu pelayanan yang efisien dan efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena petugas melayani secara cepat dan tepat, tanpa memandang pangkat tetapi berdasarkan kondisi pasien dan ruangan pemeriksaan yang bersih dan nyaman. Hasil yang didapatkan pada kuesioner responden mengatakan puas dengan mutu pelayanan yang diberikan seperti jaminan dan kehandalan yang baik, dan perawat menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan kesehatan selain itu prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit. Adapun responden yang mengatakan tidak puas dikarenakan kurangnya daya tanggap dan empati selain itu juga kurangnya alat-alat medis yang tidak lengkap dan ruangan tidak tertata tapi termasuk kamar mandi.

Banyumas (2024) Juga mengatakan hasil penelitian didapatkan responden dengan tingkat kepuasan kategori puas sebanyak (50.0%), dan responden yang menyatakan cukup puas sebanyak (47,8 %). Hasil uji *spearman-rank* menunjukkan nilai p value sebesar $0.001 < 0.05$ yang berarti bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Malik, (2023) bahwa dari 22 responden terdapat (59,1%) puas dengan mutu pelayanan dan (40,9%) kurang puas dengan mutu pelayanan dengan hasil uji *chi Square* – nilai $p=0,654>0,05$), berarti tidak ada hubungan bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien. Selain itu Khafifah, (2022) juga mengatakan pasien merasa puas dikarenakan petugas memiliki daya tanggap yang mampu memberikan suatu pelayanan yang cepat dan profesional. Hasil dari uji bivariat dengan menggunakan uji *chi square* di peroleh hasil nilai p sebesar 0.189 ($>0,05$). Hal ini berarti H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel ketepatan waktu dengan kepuasan pasien.

5. KESIMPULAN

Pada akhir penelitian ini peneliti membuat beberapa kesimpulan yang dapat diambil dan saran yang didasarkan pada temuan hasil peneliti. Secara umum peneliti menyimpulkan bahwa Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Padang Bulan Tahun 2024. Secara khusus peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas padang bulan medan tahun 2024 memiliki mutu pelayanan yang baik sebanyak (76.8%).
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas padang bulan medan tahun 2024 memiliki tingkat kepuasan di peroleh sebanyak 95 responden yang menilai puas sebanyak 63 responden (66.3%).
3. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas padang bulan medan tahun 2024 dengan p value 0,000 ($p < \alpha = 0,05$)

REFERENSI

- Amalina, Nurul, Gisely Vionalita, Erlina Puspitaloka, and Erna Veronika. 2021. “Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021.” *Journal of Hospital Management* 4(02):101–11.
- Christiany, Maya. 2022. “Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Program Studi Ilmu Keperawatan , Stikes Citra Delima Bangka Belitung * Email : Maryana385@yahoo.Com.” 5(2):105–12.
- Cynthia silsilia tailaso. 2018. “PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO PENDAHULUAN Mutu Pelayanan Kesehatan Adalah Pelayanan Yang Dapat Memberikan Kepuasan Kepada Setiap Pemakai Jasa Pelayanan Kesehatan Sesuai Dengan Tingkat Kepuasan Yang Kesehatan Dapat Memenuhi Seluruh Harapan Pelanggan Melalui P.” *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado* 7:1–10.

- Dyah, Fithria, Ayu Suryanegara, Dian Medisa, and Abdul Aziz. 2015. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rsud X Yogyakarta 2015." *Jurnal Ilmiah Farmasi* 11(2):30–65.
- Eliya Astutik, Emi. 2020. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas." *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi* 8(2):158–63. doi: 10.36858/jkds.v8i2.243.
- Elvina, Mira, and Surna Lastri. 2023. "KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KUTA ALAM BANDA ACEH TAHUN 2023." 4:6686–93.
- Etlidawati, and Dyah Yulistika Handayani. 2017. "Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional." *Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Kesehatan* 15(3):142–47.
- Fitriyah, Erna Tsalatsatul, and Faishol Roni. 2021. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Rawat Inap." 5(1):38–50.
- Johar. 2006. *Manajemen Rumah Sakit Modren*.
- Karunia, Melita, Nurul Azizah, Oktaviana Rahayu, Putri Sovia Melati, and Aris Prio Agus Santoso. 2022. "Mutu Dan Kepuasan Terhadap Pasien." *Journal of Complementary in Health* 2(1):63–66. doi: 10.36086/jch.v2i1.1494.
- Khafifah, Nurul, and Razak Amran. 2022. "Relationship of Health Service Quality with Patient Satisfaction BPJS Puskesmas." *Hasanuddin Journal of Public Health* 3(2):212–22.
- Malik, Supriadi Abdul. 2023. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction at the Mamboro Health Center , Nort." 6(6):552–62.
- Mentang, Jelly, Adisty Rumayar, and Febi Kolibu. 2018. "Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon." *Kesmas* 7(5):1–7.
- Mujiharti, rahayu. 2024. "Attribution-NonCommercial 4.0 International. Some Rights Reserved Artikel." *Jurnal Kesehatan Rajawali XIV*:18–21.
- Muninjaya, A. A. Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Napitu, Januarizkah. 2020. "Hubungan Diagnosa Keperawatan Dalam Penerapan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien."
- Oktaviana Putri, Rahayu Winarti, Windyastuti. 2020. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Suka Makmur." *Jurnal Ners Nurul Hasanah* 8(2):49–58.
- PERMENKES RI Nomor 30. 2022. "Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah." *Advanced Drug Delivery Reviews* 89–91.
- Pohan. 2007. "Pohan,Imbalo, MPH,MHA,DR 2024 Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan, ISBN 979-448-727-9."
- Putri. 2022. "Putri E. M. Rahmi., Paramitha, D.D,2022, Buku Ajar Manajemen DIII Keperawatan Jilid II Jakarta Mahakarya Citra Umum."
- Roza, Andalia, and Putri Wulandini. 2018. "Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Pekanbaru." *Jurnal Keperawatan Abdurrah* 2(1):54–60. doi: 10.36341/jka.v2i1.488.
- Safitri, Rahayu Aliya. 2019. "Dampak Yang Dihasilkan Jika Tidak Melaksanakan Keselamatan Terhadap Pasien." *Osfpreprints* 1–10.
- Sapitri, Poni, and Irda Sari. 2021. "Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang." *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia* 1(10):1323–33. doi: 10.36418/cerdika.v1i10.198.
- Sarata, Mega Inang Marsalina, Yoseph Kenjam, and Yuliana Radja Riwu. 2023. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan." *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* 2(2):456–67. doi: 10.55123/sehatmas.v2i2.1833.
- Shilvira, A., A. D. Fitriani, and B. Satria. 2022. "Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan." *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan* 1(3):205–14.
- Staryo, Nur Aini, Merita Eka Rahmuniyati, Komang Ayu, Trisna Aji, Yelli Yani Rusyni, Program

- Studi, and Kesehatan Masyarakat. 2022. "Di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19." 3(4):647–55.
- Syevisusanti, 2020. 2020. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020." 2507(February):1–9.
- Tridiyawati, Feva, and Deska Prahasta. 2022. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan." *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 11(02):144–50. doi: 10.33221/jikm.v11i02.774.
- Utami, Amelia Tri, Hadi Ismanto, and Yuni Lestari. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi KAsus Pasien Rawat Jalan Di Unitit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek)." *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 1(1):83–96.
- Velanda, Velanda, Dedek Sutinbuk, and Sabda Wahab. 2024. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan." *Afiasi : Jurnal Kesehatan Masyarakat* 8(3):493–99. doi: 10.31943/afiasi.v8i3.308.
- Yulihardi, Yulihardi, and Akmal Akmal. 2019. "Ketersediaan Sarana Prasarana, Kompetensi Kerja Dan Iklim Organisasi Dalam Mempengaruhi Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Jiwa (Rsj) Puti Bungsu Padang." *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review* 10(4):481–92. doi: 10.36975/jeb.v10i4.249.
- Yusra, Yusra. 2020. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS." *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan* 1(2):201. doi: 10.30867/gikes.v1i2.416.