

KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS TENTANG MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS PANGI KECAMATAN PARIGI UTARA KABUPATEN PARIGI MOUTONG

Sri Purwiningsih

Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya Palu

Abstrak

Puskesmas merupakan pusat pengembangan kesehatan yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat. Puskesmas harus memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas guna memberikan kepuasan pada pasien yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dari hasil wawancara awal yang peneliti lakukan di Puskesmas Pangsi tanggal 21 Juni tahun 2019 pada 10 pasien yang datang berobat menggunakan kartu BPJS 3 diantaranya merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan dan 7 orang lainnya merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk diketahui mutu pelayanan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pangsi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong.

Jenis penelitian ini survei deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan 25 item penilaian dengan *skala likert*. Analisa data menggunakan analisa univariat. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang datang berkunjung di Puskesmas Parigi utara dengan besar sampel menggunakan rumus *estimasi proporsi* jumlah sampel 43 responden yang diambil secara *Accidental Sampling*.

Hasil penelitian berdasarkan lima dimensi yang dianalisis yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil pengukuran kepuasan pasien peserta BPJS terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Pangsi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong menunjukkan keandalan kategori baik dengan persentase 53 %, kategori daya tanggap baik lebih banyak yaitu 60,5 %, kategori empati baik lebih banyak yaitu 56,8 %, kategori jaminan baik lebih banyak yaitu 60,3%, dan kategori bukti langsung baik lebih banyak yaitu 55,8 %.

Kesimpulan penelitian ini adalah secara umum kepuasan pasien peserta BPJS tentang mutu pelayanan di Puskesmas Pangsi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong dapat dikatakan dari 5 dimensi dalam kategori baik. Dari Pihak Puskesmas harus dapat Mempertahankan atau bahkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional

Kata Kunci :Kepuasan, BPJS, Mutu, Puskesmas

Pendahuluan

Setiap anggota masyarakat pasti ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai untuk menyembuhkan penyakit maupun mendapat fasilitas kesehatan lainnya.

Pembangunan dibidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional. Pemerintah sebagai instansi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan harus pula memenuhi kewajiban dalam melaksanakan penyediaan sarana pelayanan kesehatan.

World Health Organization (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut juga tertuang dalam pasal 28 ayat (3) Undang undang Dasar 1945 selanjutnya di singkat dengan (UUD NRI) dan Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan

selanjutnya di singkat dengan (UUK), menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan Negara bertanggung jawab agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termaksud bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Oleh karena itu pemerintah mengambil kebijakan strategis untuk menggratiskan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin sejak Januari 2005 program ini menjadi program jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat (PJKM) yang populer dengan namanya Askes. Pada tahun 2008 program askeskin ini di ubah namanya menjadi jaminan kesehatan masyarakat (KEMENKES, 2011).

Konsep pembangunan mutu dalam pelayanan industri sudah sejak lama dikembangkan. Pada awalnya, gerakan

pengembangan mutu dimulai pada tahun 1930 an di Amerika. Selanjutnya, konsep mutu diperusahaan berkembang ke berbagai bentuk pelayanan kesehatan. Banyak kajian yang digunakan oleh pakar yang menggeluti menejemen mutu untuk mengembangkan di bidang pelayanan kesehatan.

Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Pelayanan puskesmas yang secara menyeluruh meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan). Pelayanan tersebut di tujukan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pemuahan dalam kandungan sampai tutup usia. (Ferry dan Makhfudli, 2009).

Setelah ada program Badan Penyelenggara Jaminan Social (BPJS) dari pemerintah masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan skunder hingga pelayanan primer. Namun, setelah setahun program BPJS ini berjalan selalu ada berbagai macam tanggapan dari masyarakat pengguna BPJS.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lontaan (2014), tentang kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan masyarakat bahwa pasien pengguna layanan BPJS yang ada di puskesmas RSUP Kandou Malalayang, masih dirasakan kekurangan di sosialisasikan, dengan baik, dimana masih banyaknya peserta BPJS kesehatan, tentang tanggung jawab rawat inap maupun pembeli obat-obatan yang tidak keseluruhan di tanggung BPJS kesehatan di puskesmas RSUP. Kandou Malalayang (Lontaan, 2014).

Selain itu ada penelitian yang di lakukan Widasih dkk (2014) tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di RSUD Kendal. Penelitian menunjukkan dari 215 responden, 45,1% atau sebanyak 97 orang mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan BPJS kesehatan dan 15,8% atau 34 orang mempunyai persepsi sangat baik, dan yang terakhir 39,1% atau 84 orang mempunyai persepsi kurang baik.

Data kunjungan di Puskesmas Pangi, Parigi Utara dari bulan januari sampai bulan mei 2019 data kunjungan pasien yang datang di puskesmas sebanyak 704.085 orang. Peserta BPJS yang terdaftar di bulan September 2019 sebanyak 11.673 orang dan non BPJS sebanyak 3.408 orang.

Namun selain kekurangan dari kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan, adapula beberapa penelitian yang menyatakan

bahwa pengguna BPJS puas terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan. Diantaranya adalah: penelitian yang di lakukan Prakoso (2015) tentang Efektivitas pelayanan kesehatan BPJS di puskesmas kecamatan Batang menyatakan bahwa mutu yang diberikan sudah baik, di mana hasil yang di dapat dari responden sebesar 82% masuk dalam kriteria efektif, hal ini menunjukkan bahwa mutu yang di berikan terhadap peserta BPJS Kesehatan kecamatan Batang sudah sesuai dengan yang di harapkan masyarakat dan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang di tetapkan dalam peraturan yang berlaku (Prakoso, 2012).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus di lakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi keinginan pasien.

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (service quality) dapat digunakan dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Zethmal, Berry, (Parasurumana 1985) kelima karakteristik tersebut adalah: pertama Tangibles (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Kedua, Reability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ketiga, Responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keempat, Assurance (jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Dari hasil wawancara awal yang peneliti lakukan di Puskesmas Pangi tanggal 21 juni tahun 2019 pada 10 pasien yang datang berobat menggunakan kartu BPJS 3 diantaranya merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan dan 7 orang lainnya merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan

Selama melakukan studi pendahuluan peneliti menemukan, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas dari hasil peneliti mengambil beberapapada tempat pendaftaran pengguna BPJS sangat antri memanjang dan tidak semua orang mendapat tempat duduk, sehingga hal tersebut akan membuat pasien merasa kurang nyaman. Lain halnya di tempat pendaftaran non BPJS atau umum, pasien tidak perlu berdesak-desak untuk mengantri karena tempat duduk yang

disediakan sudah cukup. Tempat duduk yang sudah disediakan pada masing-masing pendaftaran tersebut terbuat dari kayu yang di tempelkan menggunakan paku pada tiang,dengan kapasitas masing masing kursi untuk 10 orang pada tempat pendaftaran pengguna BPJS terkadang terjadi kesalahan koneksi internet sehingga membuat pelayanan sedikit terhambat dan pada akhirnya pendaftaran dilakukan secara manual, petugas pendaftaran BPJS mengatakan hal tersebut membuat mereka harus bekerja dua kali dan terkadang membuat mereka lelah karena pasien yang berkunjung tidak sedikit, Hal tersebut bisa saja mempengaruhi kinerja petugas pelayanan Dan akan berdampak pada pelayanan yang diberikan. Antrian tersebutpun terjadi pada ruang tunggu pengambilan obat, sehingga pelayanan tidak bisa dilakukan saat itu juga dan akan mempengaruhi kepuasan pasien tersebut. Sedangkan pasien umum tidak perlu membawa berkas apapun, mereka cukup langsung membayar dan langsung dilayani pada saat itu juga.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian “Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Pangi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong”.

Metode Penelitian

Jenis penelitian Deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi didalam masyarakat (Notoatmojo, 2012).

Jenis penelitian adalah untuk menggambarkan kepuasan pasien yang berkunjung tentang mutu pelayanan terhadap kesehatan di puskesmas Parigi utara Kecamatan Parigi, Kabupaten Parigi Moutong.

Populasi Dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmojo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang datang berkunjung di Puskesmas Parigi utara.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti dan dianggap mewakili jumlah populasi (Notoatmojo, 2012). Teknik pengambilan sampel dengan cara *estimasi proporsi* dengan pendekatan secara *accidental sampling*. Yaitu pasien yang berkunjung ke Puskesmas Parigi Utara sebesar 43 pasien.

Hasil Penelitian

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan dalam penelitian ini untuk melihat distribusi frekuensi dari setiap variabel dependen dan variabel independen yang termasuk dalam variable penelitian.

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari responden yang diteliti di Puskesmas Pangi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong. Dengan menggunakan kuesioner maka karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Umur

Umur responden dalam penelitian ini menurut Depkes RI (2009), yaitu remaja akhir (17 – 25) tahun, dewasa awal (26 - 35) tahun, dewasa akhir (46 – 55) tahun, masa lansia awal (46 – 55) tahun, masa lansia akhir (56 – 65) tahun, dan masa lansia manula (65 keatas).

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Umur di Puskesmas Pangi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong.

| No | Umur | Frekuensi (f) | Persentase % |
|-------|--------------|---------------|--------------|
| 1 | Remaja akhir | 3 | 7,0 |
| 2 | Dewasa awal | 8 | 18,6 |
| 3 | Dewasa akhir | 11 | 25,6 |
| 4 | Lansia awal | 12 | 27,9 |
| 5 | Lansia akhir | 3 | 7,0 |
| 6 | Manula | 6 | 14,0 |
| Total | | 43 | 100,0 |

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan pada tabl 1 tentang umur dari 43 responden yang terbanyak adalah usia 46 – 55 (Lansia awal) yaitu sebanyak (27,9%) dari 43 responden dalam penelitian ini. Dari hasil olah data, nilai maksimum atau umur responden paling tua adalah 76 tahun dengan frekuensi sebanyak 1 responden dan nilai minimum atau umur yang paling mudah

adalah 21 tahun dengan frekuensi sebanyak 1 responden.

2. Jenis kelamin

Jenis kelamin dalam penelitian ini berdasarkan teori yang ditemukan oleh Hungu (2013) bahwa jenis kelamin (seks) adalah perbedaan antara perempuan dengan laki laki secara biologis sejak seorang lahir. Seks berkaitan dengan tubuh laki- laki dan perempuan. Adapun jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Pangsi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong.

| No | Jenis kelamin | Frekuensi (f) | Persentase % |
|----|---------------|---------------|--------------|
| 1 | Laki- laki | 26 | 60,5 |
| 2 | Perempuan | 17 | 39,5 |
| | Total | 43 | 100,0 |

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 2 tentang jenis kelamin menunjukan bahwa pasien yang terbanyak adalah berjenis kelamin laki - laki sebanyak (60,5 %) dengan frekuensi sebanyak 26 responden dari 43 responden pada penelitian ini.

3. Pendidikan

Jenis pendidikan menurut Undang – Undang RI No. 20 Tahun 2003, jenis pendidikan dikategorikan menjadi Pendidikan Dasar (SD) sederajat. Pendidikan Menengah berbentuk Sekolah Menengah Pertama (SMP) sederajat. Pendidikan Menengah berbentuk Sekolah Menengah Atas (SMA) sederajat dan pendidikan tinggi dapat berbentuk akademi, Politeknik, Sekolah Tinggi, Institusi atau Universitas. Pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Pangsi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong

| No | Pendidikan | Frekuensi (f) | Persentase % |
|----|---------------------|---------------|--------------|
| 1 | Pendidikan Dasar | 24 | 55,8 |
| 2 | Pendidikan Menengah | 16 | 37,2 |
| 3 | Pendidikan Tinggi | 3 | 7,0 |
| | Total | 43 | 100,0 |

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 3 menunjukkan pendidikan responden terbanyak dari 43 responden terdapat pada Pendidikan sekolah menengah akhir (SMA) sebanyak 37,2%, dan Sarjana (S1) sebanyak 7,0%.

B. Variabel Penelitian

1. *Reability* (keandalan)

Kehandalan dalam penelitian ini dikategorikan menjadi dua, yaitu kurang puas apabila $<$ median (13) dan puas apabila \geq median (13), yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori Bukti Langsung di Puskesmas Pangsi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong.

| No | Keandalan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|----|-------------|---------------|----------------|
| 1 | Kurang Baik | 20 | 46,5 |
| 2 | Baik | 23 | 53,5 |
| | Total | 43 | 100,0 |

Sumber: Data Primer, 2019

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya Tanggap dalam penelitian ini dikategorikan menjadi dua, yaitu kurang baik apabila $<$ median (13) dan puas apabila \geq median (13), yang dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori Daya Tanggap di Puskesmas Pangsi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong.

| No | Daya Tanggap | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|----|--------------|---------------|----------------|
| 1 | Kurang Baik | 17 | 39,5 |
| 2 | Baik | 26 | 60,5 |
| | Total | 43 | 100,0 |

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 5 menunjukkan kategori daya tanggap baik lebih banyak yaitu 60,5% dibandingkan kategori kurang baik sebanyak 39,5%.

Pembahasan

A. Mutu pelayanan Pasien Peserta BPJS tentang Keandalan di Puskesmas Pangsi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong

Tabel 4 menunjukkan kategori keandalan baik lebih banyak yaitu 53,5% dibandingkan kategori kurang baik sebanyak 46,5%.

Menurut Asumsi peneliti kualitas kehandalan yang baik karena prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat. Jadwal pelayanan yang tidak sesuai waktu yang sudah terpampang di papan waktu jam pelayanan akan membuat pasien menunggu lama dan dapat mempengaruhi ketidakpercayaan pasien kepada jadwal pelayanan. Demikian halnya dengan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat akan membuat pasien merasa dilayani dengan baik sehingga mudah untuk mendapatkan proses pelayanan berikutnya.

Kehandalan pelayanan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten berhubungan dengan dengan tingkat kepuasan pelanggan. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang ditawarkan. Pelayanan yang konsisten adalah paling diinginkan oleh pasien dalam arti pelayanan tersebut harus bisa diandalkan. Pelayanan yang dapat diandalkan mengandung unsur: melakukan apa yang sudah dijanjikan kepada pasien, profesional dalam melayani pasien dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pasien. Jika hal tersebut dapat diberikan kepada pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pelayanan pada pasien.

Kehandalan merupakan salah satu dari lima dimensi mutu pelayanan, dan menurut Tjiptono (2010) bahwa mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan yang loyal. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien yaitu kehandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Parasuraman, *et. al*(1990) dalam Kotler (2008), menyatakan bahwa Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak pertama kalinya, meliputi: Memberikan pelayanan sesuai janji, Tanggung jawab pelayanan kepada konsumen akan masalah pelayanan,

Memberikan pelayanan tepat waktu, dan memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

Sejalan dengan penelitian Adriani, 2010 mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poliklinik Umum Puskesmas Bukit tinggi, Hasil penelitian diperoleh dari responden yang memiliki kualitas pelayanan tinggi, ada lebih dari sebagian besar responden yang memiliki persentase (58,5%) responden yang merasa puas dan memiliki kualitas melebihi tidak adanya separuh dari jumlah tersebut pada persentase (36,9%) mendapat kepuasan.

B. Mutu pelayanan Pasien Peserta BPJS tentang Daya tanggap di Puskesmas Pangsi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong.

Tabel 5 menunjukkan kategori daya tanggap baik lebih banyak yaitu 60,5% dibandingkan kategori kurang baik sebanyak 39,5%.

Menurut Asumsi peneliti kualitas pelayanan petugas kesehatan memberikan informasi sebelum tindakan dan pelayanan dilakukan. Petugas kesehatan berkomunikasi dengan baik kepada pasien akan membuat pasien merasa puas dengan informasi yang diberikan dan petugas kesehatan yang cepat tanggap dengan keluhan pasien akan membuat pasien merasa diperdulikan. Dalam penelitian ini juga menunjukkan ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien. Daya tanggap merupakan salah satu faktor penentu puskesmas karena apabila daya tanggap yang diberikan pihak puskesmas memuaskan maka pasien akan merekomendasikan kepada saudara atau orang lain apabila memerlukan perawatan.

Menurut pendapat Parasuraman dan Zeithaml *et.al* bahwa pelayanan dikatakan memiliki daya tanggap apabila karyawan sigap dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi kesigapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan petugas dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan / pasien dan menjalin komunikasi yang baik.

Parasuraman, *et. al* (1990) dalam Kotler (2008), menyatakan bahwa Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, meliputi: memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, Kerelaan

untuk membantu dan menolong konsumen, Penanganan keluhan pelanggan, serta Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan konsumen.

C. Mutu pelayanan Pasien Peserta BPJS tentang Jaminan di Puskesmas Pangi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong

Tabel 7 menunjukkan kategori jaminan baik lebih banyak yaitu 60,5% dibandingkan kategori kurang baik sebanyak 39,5%.

Menurut Asumsi peneliti kualitas pelayanan dari segi jaminan karena menurut mereka dokter memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan kepercayaan bebas resiko. Demikian halnya petugas kesehatan yang menunjukkan pengetahuan dan kemampuannya dalam menangani penyakit pasien akan menumbuhkan rasa percaya pasien kepada petugas kesehatan untuk menangani penyakitnya tanpa ada keraguan.

Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola puskesmas, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap puskesmas akan bertambah. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien ialah jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Menurut (Supranto, 2011) Jaminan (*assurance*) yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, risiko dan keragu-raguan.

Menurut Azwar dalam Muninjaya (2011), kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pasien. Jaminan merupakan faktor yang menentukan dalam kualitas pelayanan karena dengan jaminan pasien merasakan aman pada saat melakukan pemeriksaan dan pasien merasa puas.

Menurut Tjiptono (2010), mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari

penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, lingkungan perawatan yang menyenangkan, dan keramahan petugas. Jaminan meliputi kemampuan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan didalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Keramahan, kenyamanan dan kesopanan perawat juga termasuk sebagai indikator dari variabel jaminan sangat mempengaruhi penilaian kepuasan pelanggan akan mutu pelayanan sebuah tempat pelayanan kesehatan.

D. Mutu pelayanan Pasien Peserta BPJS tentang Perhatian di Puskesmas Pangi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong.

Tabel 8 menunjukkan kategori empati baik lebih banyak yaitu 56,8% dibandingkan kategori kurang baik sebanyak 43,2%.

Menurut Asumsi peneliti kualitas pelayanan dari segi empati karena menurut mereka petugas kesehatan menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh memberikan perhatian khusus kepada pasien. Dalam penelitian ini juga menunjukkan ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien. Dimana semakin baik empati yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Empati adalah salah satu faktor pendorong kemajuan puskesmas. Karena empati sangat dibutuhkan oleh orang yang sedang sakit atau yang sedang dalam perawatan. Apabila empati yang diberikan tidak sesuai maka pasien tidak akan menggunakan jasa di puskesmas tersebut apalagi merekomendasikan kepada orang lain. Empati dalam hal ini mencakup perhatian tenaga medis, pelayanan tenaga medis, dan kemampuan tenaga medis.

Parasuraman, *et. al* (1990) dalam Kotler (2008), menyatakan bahwa Empati (*empathy*), yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan, meliputi: Kemudahan kepada konsumen untuk menghubungi perusahaan, memberikan perhatian individu kepada konsumen, Karyawan yang mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen serta selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pelanggan.

Menurut teori Pohan, 2007 perhatian dalam pelayanan kesehatan adalah dimana petugas kesehatan memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami oleh pasien. Dengan indikator petugas kesehatan memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, perhatian pada keluhan pasien, memberikan dukungan dan dorongan untuk menghadapi penyakitnya, bersikap sabar dan telaten dalam menghadapi pasien dan senantiasa memperlakukan pasien dengan baik.

E. Mutu pelayanan Pasien Peserta BPJS tentang Bukti fisik di Puskesmas Pangli Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong.

Tabel 8 menunjukkan kategori bukti langsung baik lebih banyak yaitu 55,8% dibandingkan kategori kurang baik sebanyak 44,2%.

Menurut Asumsi peneliti kualitas pelayanan dari segi bukti langsung karena puskesmas memiliki arena parkir yang cukup luas. Sedangkan kualitas pelayanan dari segi bukti langsung yang baik karena penampilan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas bersih dan rapi. Kualitas pelayanan akan menimbulkan persepsi pasien apakah kualitas pelayanannya kurang baik atau baik sesuai apa yang dirasakannya, sehingga semua hal yang berhubungan dengan bukti fisik diharapkan sesuai dengan harapan pasien. Dalam penelitian ini juga menunjukkan ada hubungan antara bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan, karena dengan bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas serta penampilan petugas kesehatan yang bersih dan rapi akan menimbulkan persepsi pasien yang baik sehingga mempengaruhi kepuasannya.

Sesuai dengan teori Muninjaya, 2011 penampilan pelayanan rawat jalan tidak hanya sebatas penampilan fisik bangunan Puskesmas yang megah saja tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana prasarana penunjang dan perawatan. Kualitas pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki bukti langsung (*Tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan. Didukung oleh teori Irawan, 2007 bukti langsung adalah kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tungguyang nyaman,

bersih, rapi, lingkunganyang indah dan sehat serta dilengkapidengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah.

Menurut teori Kolter, 2012, salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen, yaitu dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan. Parasuraman, *et. al*(1990) dalam Kotler (2012), menyatakan bahwa bukti langsung (*tangibles*),

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Dapat diambil kesimpulan terkait dengan mutu pelayanan mencakup kelima (5) dimensi, maka di peroleh hasil penelitian bahwa mutu pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Pangli Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong dalam kategori baik.

Saran bagi Puskesmas Pangli harus dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional

Bagi STIK Indonesia Jaya Palu diharapkan hasil penelitian ini dijadikan bahan bacaan di perpustakaan yang nantinya dapat menambah pengetahuan bagi Mahasiswa dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya untuk kepuasan pasien tentang mutu pelayanan di Puskesmas

Bagi Peneliti semoga adanya penelitian ini menjadi koreksi peneliti dalam melakukan pelayanan kesehatan khususnya pengembangan ilmu manajemen kesehatan untuk lebih memperhatikan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang di berikan, sehingga akan terwujud peneliti yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- AA, Gde Muninjaya, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2004
- Abintaro Prakoso 2012, *Pembaruan Sistem Peradilan pidana Anak*, Jakarta, Sinar Grafika
- Abintaro Prakoso, *Etika Profesi Hukum*, Lakbang Justitia, (Surabaya 2015).
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).2014. *Buku Pegangan Sosial Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.

- Bustami.(2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*.
- Departamen Kesehatan RI. 2014 Manteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5. Jakarta: Depkes RI, p44 -448
- Departamen Kesehatan RI. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta Kementrian Kesehatan RI: 2009
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Pedoman Praktik Laboratorium
- Donabedian, A 1980, *The Definition of Quality and Approches its Assesment*, Ann Arbort Michingan, Heath Administration Pers Vol 1.
- Efendi, Ferry & Makhfud. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Hartono, B. (2010) Promosi Kesehatan Di Puskesmas dan Rumah Sakit Jakarta: Rineka Cipta
- Imbalo S. Pohan 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. Jakarta: Kemenkes
- KEMENKES RI, *Pedoman Pelaksana Jaminan Kesehatan Masyarakat*,
- Kesehatan yang Benar. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, 2011. *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional, (edisi tiga)*, Jakarta : Salemba Medika
- Kotler, Amstrong. 2015. "Marketing and Introducing Prentice Hall twelfth edition" England Education, IncMunninjaya Gde, 2011. *Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing, Management, Analysis, Planilng, Implementation, Control*, Ed. 8, New jersey Prentice Hall. Inc
- Kusumawati, putri. *Perbedaan Kepuasan Pasien Penggunaan Asuransi Perusahaan dan Non Asuransi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di bangsal* Universitas Muhamadiyah Surakarta, 2013
- Lontaan, Marselia. *Kualitas Pelayanan Publik di RSUP, prof. Dr.R.D Kodou Malalyang Manado (Studi pada pasien peserta BPJS Kesehatan)*, 2014
- Muninjaya A.A, 2011 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta. EGC
- Muninjaya, A. A. G., 2004, *Manajemen Kesehatan, Penerbit Buku Kedokteran*. EGC, Jakarta.
- Notoatmojo, S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*: Rineka Cipta : 2012
- Nursallam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu keperawatan*. Jakarta: Saleba Medika
- Panggabean, P., Sirait, E., Rasiman, N.B Subardin., Wartana, I. K S., Pelima R, V. 2017 *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi*. STIK Indonesia Jaya Palu
- Parasurumanan, A, Berry Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Vol 49 No 1. 1985
- Pohan, Chairil, Anwar. 2013. *Manajemen Perpajakan Strategi, Pajak dan Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Prakos, Sigit. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang*. Vol 4 No 1. Fakultas Ekonomi: Universitas Negri Semarang, 2015
- S. Supriyanto dan Ernawati, 2010. *Judul : Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Penerbit CV Andi Offset: Yogyakarta
- Simarora, B. 2008 *Pedoman Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Widyasih, Eka dkk, *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal*. Fakultas Ilmu Kesehatan : Universitas Muhamadiyah Surakarta, 2014.