

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS PALAKKA KABUPATEN BARRU

Oleh:

Andi Yulia Kasma, Andi Ayumar, Irwan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Makassar

ABSTRAK:

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan melihat kondisi kunjungan pasien yang setiap bulan tidak stabil dan banyaknya keluhan dari pasien seputar pelayanan kesehatan yang diberikan dan berdasarkan data awal 6 bulan terakhir di Puskesmas Palakka Kabupaten Barru Tahun 2017 jumlah kunjungan sebanyak 100 jiwa, selain itu rasio antara para medis dengan jumlah peserta BPJS yang mendaftar di wilayah kerja Puskesmas Palakka tidak sebanding, yang menunjukkan sebanyak 2 dokter umum, 10 perawat, perawat gigi, apotik 3, loket 2 jumlah tempat tidur 8, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Palakka.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu survey analitik dengan pendekatan cross sectional study, sampel dalam penelitian ini sebanyak 32 orang.

Hasil uji chi-square menunjukkan tidak ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien $0,716 > 0,05$, ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien $0,004 < 0,05$, ada hubungan antara tampilan fisik dengan kepuasan pasien $0,001 < 0,05$, tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien $0,156 > 0,05$, tidak ada hubungan antara perhatian $0,012 > 0,05$.

Simpulan yaitu ada hubungan antara daya tanggap dan tampilan fisik terhadap kepuasan pasien, sedangkan kehandalan, jaminan, perhatian, tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien, peneliti memberikan saran agar petugas kesehatan mempertahankan kehandalan, daya tanggap tampilan fisik, jaminan, perhatian agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : *kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, jaminan, perhatian, kepuasan pasien.*

PENDAHULUAN

Pada tahun 2004 dikeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa program jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk program Jaminan Kesehatan melalui suatu badan penyelenggara jaminan sosial. Badan penyelenggara jaminan sosial telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk program Jaminan

Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, implementasinya telah dimulai sejak 1 Januari 2014 (Kemenkes RI, 2016)

Peserta BPJS Kesehatan pada tahun 2015 terdiri dari peserta PBI (Penerima bantuan iuran) yang berjumlah 98.999.228 jiwa dan peserta non PBI yang berjumlah 57.791.059 jiwa. Peserta PBI terdiri dari peserta dengan iuran bersumber dari APBN sebanyak 87.828.613 peserta dan yang bersumber dari APBD berjumlah 11.170.615 peserta. Sedangkan peserta nonPBI (bukan penerima bantuan iuran) terdiri atas pekerja penerima upah yang berjumlah 37.862.522 peserta, pekerja bukan penerima upah yang

berjumlah 14.961.768 peserta, dan bukan pekerja yang berjumlah 4.966.769 peserta (Kemenkes RI, 2016)

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak di jumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan cerita yang kurang baik terhadap rumah sakit sendiri. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Khoiri, 2015)

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa peserta BPJS kesehatan pada tahun 2015 berjumlah 5.358.150 jiwa, sedangkan untuk peserta BPJS ketenagakerjaan berjumlah sebanyak 1162.841 jiwa, dan untuk peserta JKN-KIS sebanyak 6.666.337 jiwa.

Kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan menyatakan bahwa pasien peserta layanan BPJS kesehatan yang ada di RSUP Kandou Malalayang masih dirasakan kurang disosialisasikan dengan baik, dimana masih banyaknya peserta BPJS kesehatan yang belum mengetahui tentang mekanisme peserta layanan BPJS kesehatan termasuk tentang tanggungan biaya rawat inap maupun pembelian obat-obat yang tidak keseluruhan ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Selain itu ada persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di RSI Kedal. 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 persepsi tidak baik.

Menurut data profil kesehatan Kabupaten Barru tahun 2015 menunjukkan bahwa cakupan jaminan kesehatan didominasi oleh peserta Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial dengan jumlah peserta sebanyak 83.918, dan jumlah peserta Jaminan Kesehatan Berbasis Nasional (JKN-KIS) sebanyak 62.074, kemudian adapun jaminan kesehatan yang bersifat mandiri memiliki peserta sebanyak 23.310, hal ini menunjukkan bahwa peserta pelayanan kesehatan didominasi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (Profil Kesehatan Pov. Sul-Sel, 2016)

Dari adanya program BPJS ini malah mengakibatkan kualitas pelayanan BPJS menurun karena banyaknya aturan baru yang membuat pelayanan tidak maksimal, seperti ada beberapa resep obat yang harus dibeli diluar puskesmas. Terbatasnya fasilitas BPJS Kesehatan ini yang kurang menunjang pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ngetih Kota Kediri. Kemudian keluhan berkaitan dengan pemberan 1 SEP (Surat Elegibilitas Peserta) kepada pasien, sehingga pemeriksaan hanya bisa dilakukan di satu jenis pelayanan saja.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa masih banyaknya keluhan para peserta BPJS Kesehatan Puskesmas Palakka seperti lamanya waktu tunggu untuk pemberian pelayanan kepada pasien dikarenakan kurang dan lambatnya para medis memeriksa setiap pasien selain itu kondisi ruang tunggu yang tidak teratur mengakibatkan pasien jenuh untuk menunggu.

Pelayanan kesehatan di FKTP (Fasilitas Kesehatan Kesehatan Tingkat Pertama) Kabupaten Barru khususnya di Puskesmas Palakka menunjukkan masih kurangnya kepuasan terhadap pelayanan kesehatan hal ini dibuktikan dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan melihat kondisi kunjungan pasien yang setiap bulan tidak stabil dan banyaknya

keluhan dari pasien seputar pelayanan kesehatan yang diberikan.

Puskesmas sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja atau mutu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan data awal 6 bulan terakhir di Puskesmas Palakka Kabupaten Barru Tahun 2017 jumlah kunjungan sebanyak 100 jiwa, selain itu rasio antara para medis dengan jumlah peserta BPJS yang mendaftar di wilayah kerja Puskesmas Palakka tidak sebanding, yang menunjukkan sebanyak 2 dokter, umum, perawat 10, 1 perawat gigi, apotik 3, loket 2 jumlah tempat tidur 8.

Berdasarkan Uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Palakka Kabupaten Barru Tahun 2017".

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik dengan rancangan *Cross Sectional Study*, Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Palakka Kabupaten Barru.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS yang terdaftar di Puskesmas Palakka kabupaten Barru pada bulan Januari sampai dengan Juni 2017 sebanyak 100 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS yang berkunjung di Puskesmas Palakka selama waktu penelitian yaitu pada bulan Agustus 2017. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling*, dilakukan dengan cara mengambil

responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat sesuai dengan konteks.

HASIL PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Palakka mulai tanggal 01 Agustus sampai dengan 01 September, jumlah responden sebanyak 32 orang dimana pengumpulan data dilakukan dengan cara *observasi* dan wawancara di Puskesmas Palakka, dan data kemudian data diolah secara komputerisasi dengan menggunakan program SPSS untuk mendapatkan hasil hubungan yang diinginkan dengan penyajian tabel distribusi frekuensi disertai narasi untuk memudahkan peneliti dalam menyajikan hasil penelitian. Hasil pengolahan data sebagai berikut :

1. Karakteristik Sampel

Tabel distribusi karakteristik responden dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1 responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki nilai yang sama yaitu sebanyak 16 (50,0%). Distribusi responden menurut kelompok umur paling banyak berada pada kelompok umur 36-45 tahun dan 36-45 tahun dengan nilai sebanyak 15 (46,9%), sedangkan paling sedikit responden berumur 46-55 tahun sebanyak 4 (12,5%). Distribusi responden berdasarkan pekerjaan paling banyak berada pada kategori petani sebanyak 13 (40,0%), sedangkan untuk kategori ibu rumah tangga paling sedikit dengan nilai sebanyak 2 (6,2%).

2. Analisis Univariat

Analisis univariat adalah analisis yang dilakukan untuk menganalisis setiap tabel dari hasil penelitian.

a. Persepsi Tentang Kehandalan

Tabel dibawa ini menunjukkan persepsi responden tentang kehandalan memberikan pelayanan yang dijanjikan yang segera dan memuaskan.

Tabel 2 distribusi responden menurut persepsi tentang kehandalan menunjukkan bahwa kategori persepsi yang puas tentang kehandalan lebih banyak yaitu sebesar 20 responden (62,5%), sedangkan untuk kategori persepsi yang kurang puas tentang kehandalan lebih sedikit yaitu sebanyak 12 responden (37,5%).

b. Persepsi Tentang Daya Tanggap

Tabel dibawa ini menunjukkan persepsi responden tentang daya tanggap para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Tabel 3 distribusi responden menurut persepsi tentang daya tanggap menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi kurang puas terhadap daya tanggap tertinggi dengan nilai sebesar 17 responden (53,1%), sedangkan responden yang memiliki persepsi puas terendah dengan nilai sebesar 15 responden (46,9%).

c. Persepsi Tentang Tampilan Fisik

Tabel dibawah ini menunjukkan persepsi responden tentang tampilan fisik yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Tabel 4 distribusi responden menurut persepsi tentang tampilan fisik menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi puas dan kurang puas memiliki nilai yang sama yaitu sebesar 16 responden (50,0%).

d. Persepsi Tentang Jaminan

Tabel dibawa ini menunjukkan persepsi responden tentang jaminan yaitu sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu – ragan.

Tabel 5 distribusi responden menurut persepsi tentang jaminan menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi kurang puas terhadap jaminan tertinggi dengan nilai sebesar 17 responden (53,1%), sedangkan responden yang memiliki persepsi puas terendah dengan nilai sebesar 15 responden (46,9%).

e. Persepsi Tentang Perhatian

Tabel dibawa ini menunjukkan persepsi responden tentang perhatian meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para staf pelanggan.

Tabel 6 distribusi responden menurut persepsi tentang perhatian menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi puas dan kurang puas memiliki nilai yang sama yaitu sebesar 16 responden (50,0%).

f. Persepsi Tentang Kepuasan Pasien

Tabel dibawa ini menunjukkan persepsi responden tentang kepuasan pasien yang dapat di capai sebagai bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa terhadap pasien yang mendapatkan jaminan kesehatan nasional dari badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS).

Tabel 7 distribusi responden menurut persepsi tentang kepuasan pasien menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi puas dan kurang puas memiliki nilai yang sama yaitu sebesar 16 responden (50,0%).

3. Analisis Bivariat

Analisis bivariante adalah analisis secara simultan dari dua variabel.

a. Hubungan antara persepsi tentang kehandalan dengan kepuasan pasien

Tabel dibawah ini hasil uji chi-square untuk mengetahui adanya hubungan antara persepsi tentang kehandalan dengan kepuasan pasien

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 16 responden puas dan memiliki persepsi yang baik terhadap kehandalan lebih banyak dengan nilai sebanyak 11 (55,0%), sedangkan dari 16 responden tidak puas yang memiliki persepsi baik terhadap kehandalan lebih banyak dengan nilai sebesar 9 (45,0%), hasil uji chi-square menemukan nilai $p=0,716 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa H_0 diterima atau tidak ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien.

b. Hubungan antara persepsi tentang daya tanggap dengan kepuasan pasien

Tabel dibawah ini hasil uji chi-square untuk mengetahui adanya hubungan antara persepsi tentang daya tanggap dengan kepuasan pasien

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 16 responden puas dan tidak puas yang memiliki persepsi yang sama terhadap daya tanggap dengan nilai 16 (50,0%), hasil uji chi-square menemukan nilai $p=0,004 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa H1 diterima atau ada hubungan yang bermakna antar daya tanggap dengan kepuasan pasien.

c. Hubungan antara persepsi tentang tampilan fisik dengan kepuasan pasien

Tabel dibawah ini hasil uji chi-square untuk mengetahui adanya hubungan antara persepsi tentang tampilan fisik dengan kepuasan pasien

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 16 responden puas dan tidak puas yang memiliki persepsi terhadap tampilan fisik dengan nilai yang sama yaitu 16 (50,0%), hasil uji chi-square menemukan nilai $p=0,001 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa H1 diterima atau ada hubungan yang bermakna antara tampilan fisik dengan kepuasan pasien.

d. Hubungan antara persepsi tentang jaminan dengan kepuasan pasien

Tabel dibawah ini hasil uji chi-square untuk mengetahui adanya hubungan antara persepsi tentang jaminan dengan kepuasan pasien

Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 16 responden puas dan tidak puas yang memiliki persepsi terhadap jaminan dengan nilai yang sama yaitu 16 (50,0%), hasil uji chi-square menemukan nilai $p=0,156 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa H0 diterima atau tidak ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien.

e. Hubungan antara persepsi tentang perhatian dengan kepuasan pasien

Tabel dibawah ini hasil uji chi-square untuk mengetahui adanya hubungan antara

persepsi tentang perhatian dengan kepuasan pasien

Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 16 responden puas dan tidak puas yang memiliki persepsi terhadap perhatian dengan nilai yang sama yaitu 16 (50,0%), hasil uji chi-square menemukan nilai $p=0,012 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa H0 diterima atau tidak ada hubungan yang bermakna antara perhatian dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

1. Persepsi tentang Kehandalan

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, serta janji menyelesaikan, penanganan keluhan pasien, kinerja pelayanan yang tepat, pelayanan sesuai waktu.

Kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu (Nofiaty Wulandari, 2015)

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dari 16 responden puas dan memiliki persepsi yang baik terhadap kehandalan lebih banyak dengan nilai sebanyak 11 (55,0%), sedangkan dari 16 responden tidak puas yang memiliki persepsi baik terhadap kehandalan lebih banyak dengan nilai sebesar 9 (45,0%), hasil uji chi-square menemukan nilai $p=0,716 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa H0 diterima atau tidak ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Baby Silvia Putri (2017).

Menemukan bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien hal ini dibuktikan dengan nilai hasil chi-square sebesar $0,0001 < 0,05$. Tidak ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien karena para medis yang

berada di Puskesmas Palakka memiliki kompetensi yang baik dikarenakan semua para medis telah memiliki kompetensi untuk merawat pasien.

2. Persepsi tentang Daya Tanggap

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, memberi informasi tentang pelayanan, kesediaan petugas memberi bantuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi kurang puas terhadap daya tanggap tertinggi dengan nilai sebesar 17 responden (53,1%), sedangkan responden yang memiliki persepsi puas terendah dengan nilai sebesar 15 responden (46,9%), hasil uji chi-square menemukan nilai $p=0,004 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa H1 diterima atau ada hubungan yang bermakna antar daya tanggap dengan kepuasan pasien, keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu (Nofiati Wulandari, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Baby Silvia putri (2017), yang menemukan bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien hasil ini dibuktikan dengan nilai hasil uji chi-square sebesar $0,0001 < 0,05$.

Ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien karena para medis yang berada di Puskesmas Palakka harus memiliki daya tanggap yang baik terhadap pasien agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal, hal itu ditunjukkan oleh para medis yang ada pada poli-poli di Puskesmas Palakka yaitu apabila nomor antrian pasien telah disebut maka para medis bersiap-siap untuk melakukan tindakan sesuai kebutuhan dari pasien.

3. Persepsi tentang Tampilan Fisik

Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, kenyamanan dan kebersihan,

kerapian tenaga kesehatan, fasilitas yang lengkap.

Dimensi jaminan dan perhatian adalah dimensi yang paling penting dalam lingkungan perawatan kesehatan, sedangkan dimensi kehandalan dan daya tanggap merupakan dimensi yang paling penting saat pasien pertama kali datang di lingkungan perawatan di puskesmas (Sri Yuniarti 2015).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 16 responden puas dan tidak puas yang memiliki persepsi terhadap tampilan fisik dengan nilai yang sama yaitu 16 (50,0%), hasil uji chi-square menemukan nilai $p=0,001 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa H1 diterima atau ada hubungan yang bermakna antara tampilan fisik dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sry Yuniarti, 2015, yang mendapatkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara tampilan fisik dengan kepuasan pasien, hal ini ditunjukkan dengan nilai chi-square sebesar $0,000 < 0,05$ yang membuktikan bahwa H1 diterima.

Hasil observasi yang dilakukan menemukan bahwa tampilan fisik dari Puskesmas Palakka dalam kategori baik karena para medis dan staf yang ada di puskesmas memiliki pakaian yang rapi dan juga puskesmas memiliki lahan yang luas yang telah didirikan gedung-gedung puskesmas yaitu ruang perawatan rawat inap, rawat jalan, dan ruangan pelayanan lainnya yang telah dilengkapi dengan keterangan-keterangan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan.

4. Persepsi tentang Jaminan

Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan yaitu dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam rangka menetapkan diagnose penyakit, dokter yang terampil dalam bekerja, perawat yang terampil dalam bekerja, dokter sopan dalam melakukan

pemeriksaan terhadap pasien, biaya perawatan yang terjangkau.

Mencakup kemampuan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan sehingga bebas dari bahaya, risiko, ataupun keraguan (Ratih Hardiyanti, 2010).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 16 responden puas dan tidak puas yang memiliki persepsi terhadap jaminan dengan nilai yang sama yaitu 16 (50,0%), hasil uji chi-square menemukan nilai $p=0,156 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa H_0 diterima atau tidak ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Imroatul Khasanah, 2010, yang menunjukkan bahwa jaminan kesehatan yang diberikan oleh RS St. Elisabeth Semarang tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien hal ini dibuktikan hasil uji chi-square yang ditemukan dengan nilai sebesar $p=0,047 > 0,05$.

Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan oleh para medis dapat dipertanggung jawabkan karena para medis cenderung menunjukkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien untuk menunjang komitmen pelayanan yang telah disepakati oleh semua staf yang ada dipuskesmas.

5. Persepsi tentang Perhatian

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para staf pelanggan yaitu informasi yang disampaikan oleh petugas kesehatan sudah jelas, petugas kesehatan bersikap ramah dalam melayani pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 16 responden puas dan tidak puas yang memiliki persepsi terhadap perhatian dengan nilai yang sama yaitu 16 (50,0%), hasil uji chi-square menemukan nilai $p=0,012 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa H_0 diterima atau

tidak ada hubungan yang bermakna antara perhatian dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Billy Manengkei, 2016 yang menemukan bahwa ada hubungan antara perhatian (empati) perawat terhadap kepuasan pasien hal ini dibuktikan dengan nilai chi-square $p=0.000 < 0.05$ atau H_1 diterima.

Perhatian berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dalam memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien (Billy Manengkei, 2016)

Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa para medis memberikan perhatian kepada pasien hal ini ditunjukkan dengan adanya perbaikan fasilitas di Puskesmas Palakka agar pasien tidak kesulitan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

1. Keandalan

Tidak ada hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien hal ini dibuktikan dengan hasil uji chi-square dengan nilai sebesar $0,0716 > 0,05$.

2. Daya Tanggap

Ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien hal ini dibuktikan dengan hasil uji chi-square dengan nilai sebesar $0,004 < 0,05$.

3. Tampilan Fisik

Ada hubungan antara tampilan fisik dengan kepuasan pasien hal ini dibuktikan dengan hasil uji chi-square dengan nilai sebesar $0,001 < 0,05$.

4. Jaminan

Tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien hal ini dibuktikan dengan hasil uji chi-square dengan nilai sebesar $0,156 > 0,05$.

5. Perhatian

Tidak ada hubungan antara perhatian dengan kepuasan pasien hal ini

dibuktikan dengan hasil uji chi-square dengan nilai sebesar $0,012 > 0,05$.

SARAN

Peneliti menyarankan agar Puskesmas Palakka tetap mempertahankan kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, jaminan, perhatian, agar kepuasan pasien dapat meningkat karena pasien menginginkan pelayanan yang terbaik dalam proses penyembuhan atas keluhan masalah kesehatan yang dialami oleh pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Baby Silvia Putri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*.
- Benombo, M. K. 2015. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Puskesmas Di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat. *Pemerintahan Integratif*, 1, 237-251.
- Billy Manengkei. 2016. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado 2016. *Jurnal Pasca Sarjana Sam Ratulangi*.
- Fazrin, N. 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Segedong Kecamatan Segedong Kabupaten Mempawah. *Jurnal S-I Ilmu Administrasi Negara*, 4.
- Imroatul Khasanah. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS. ST. Elisabeth Semarang.
- Ivani, R, Fitria, S. 2015, Pelayanan Fasilitas Kesehatan. Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien, *Jurnal Bagian Ilmu Kedokteran Komunitas*, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung. Majority Volume 4 nomor 9 Desember 2015.
- Khoiri, A, N. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang*, Jurnal Program Studi Propesi Ners, STIKES Pemkab Jombang.
- Kementrian Kesehatan, RI, 2016. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015*. Jakarta, Kementrian Kesehatan RI. 2016.
- Kementrian Kesehatan, RI, 2016. *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2016*.
- Notoatmodjo, S, 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta.
- Puji, E., Syatriani, S., Efendi, S. & Bustam, M. N. 2017. *Pedoman Pedoman Penulisan Skripsi Edisi 13*, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Makassar, Makassar.
- Prana, M. M. M. 2013. Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1.
- Rahmat, H. 2016. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Muara Rapak Kota Balikpapan*. Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Mulawarman, *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 4, Nomor 4, 2016: 5034 – 5048 ISSN 0000-0000, ejournal.an.fasip-unmul.ac.id
- Siyoto, S. 2016. *Analisis Loyalitas Berdasarkan Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Non Penerima Bantuan Iuran Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ngletih Kota Kediri*, STIKES Surya Mitra Husada Kediri, *Journal Of Health Sciences*, Vol. 6, No.2, Juni 2016 205.
- Saputro, A, D. 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan*

Tanggungjawab BPJS Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, Artikel Publikasi Ilmiah, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Tahun 2015. Naskah Publikasi Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura Pontianak 2015

Sri Yuniarti, 2015. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan BPJS Di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohammad Alkadrie Kota Pontianak*

Lampiran :

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden Di Wilayah Kerja Puskesmas Palakka Tahun 2017

Variabel	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	16	50,0
Perempuan	16	50,0
Umur		
26-35 Tahun	13	40,6
36-45 Tahun	15	46,9
46-55 Tahun	4	12,5
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	6	18,8
Pegawai swasta	5	15,8
Wiraswasta	6	18,8
Ibu Rumah Tangga	2	6,2
Petani	13	40,6
Jumlah	32	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 2 Distribusi Responden Menurut Persepsi Tentang Keandalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Palakka Tahun 2017

Kehandalan	n	%
Puas	20	62,5
Tidak Puas	12	37,5
Jumlah	32	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 3 Distribusi Responden Menurut Persepsi Tentang Daya Tanggap Di Wilayah Kerja Puskesmas Palakka Tahun 2017

Daya Tanggap	n	%
Puas	15	46,9
Tidak Puas	17	53,1
Jumlah	32	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 4 Distribusi Responden Menurut Persepsi Tentang Tampilan Fisik Di Wilayah Kerja Puskesmas Palakka Tahun 2017

Tampilan Fisik	n	%
Puas	16	50,0
Tidak Puas	16	50,0
Jumlah	32	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 5 Distribusi Responden Menurut Persepsi Tentang Jaminan Di Wilayah Kerja Puskesmas Palakka Tahun 2017

Jaminan	n	%
Puas	15	46,9
Tidak Puas	17	53,1
Jumlah	32	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 6 Distribusi Responden Menurut Persepsi Tentang Perhatian Di Wilayah Kerja Puskesmas Palakka Tahun 2017

Perhatian	n	%
Puas	16	50,0
Tidak Puas	16	50,0
Jumlah	32	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 7 Distribusi Responden Menurut Persepsi Tentang Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Palakka Tahun 2017

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	16	50,0
Tidak Puas	16	50,0
Jumlah	32	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 8 Hubungan Antar Persepsi Tentang Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Palakka Tahun 2017

Persepsi Kehandalan	Kepuasan Pasien				Jumlah		X ² (Nilai ρ)
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Ya	11	55,0	9	45,0	20	100,0	0,716
Tidak	5	41,7	7	58,3	12	100,0	(0,05)
Jumlah	16	50,0	16	50,0	32	100,0	

Sumber: Data Primer

Tabel 9 Hubungan Antar Persepsi Tentang Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Palakka Tahun 2017

Persepsi Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Jumlah		X ² (Nilai ρ)
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Ya	12	80,0	3	20,0	15	100,0	0,004
Tidak	4	23,5	13	76,5	17	100,0	(0,05)
Jumlah	16	50,0	16	50,0	32	100,0	

Sumber: Data Primer

Tabel 10 Hubungan Antar Persepsi Tentang Tampilan Fisik Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Palakka Tahun 2017

Persepsi Tampilan Fisik	Kepuasan Pasien				Jumlah		X ² (Nilai ρ)
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Ya	13	81,2	3	18,8	16	100,0	0,001
Tidak	3	18,8	13	81,2	16	100,0	(0,05)
Jumlah	16	50,0	16	50,0	32	100,0	

Sumber: Data Primer

Tabel 11 Hubungan Antar Persepsi Tentang Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Palakka Tahun 2017

Persepsi Jaminan	Kepuasan Pasien				Jumlah		X ² (Nilai ρ)
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Ya	10	66,7	5	33,3	15	100,0	0,156
Tidak	6	35,3	11	64,7	17	100,0	(0,05)
Jumlah	16	50,0	16	50,0	32	100,0	

Sumber: Data Primer

Tabel 12 Hubungan Antar Persepsi Tentang Perhatian Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Palakka Tahun 2017

Persepsi Perhatian	Kepuasan Pasien				Jumlah		X ² (Nilai ρ)
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	N	%	N	%	
Ya	12	75,0	4	25,0	16	100,0	0,012
Tidak	4	25,0	12	75,0	16	100,0	(0,05)
Jumlah	16	50,0	16	50,0	32	100,0	

Sumber: Data Primer