

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Di

Puskesmas Martubung

Analysis of Patient Satisfaction Levels for Health Services for BPJS Card Users at the

Martubung Health Center

Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera
Utara,

Julianti Tampubolon, Susilawati

Email : julianti20011@gmail.com susilawati@uinsu.ac.id

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan konsekuensi dari pelayanan kesehatan yang diterima setiap pasien dan berdampak signifikan terhadap kondisi kesehatan. Semua pasien BPJS yang berobat ke Puskesmas Martubung harus benar-benar puas. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS di Puskesmas Martubung. Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kuantitatif cross sectional. Waktu penelitian dilakukan di Puskesmas Martubung pada bulan November-Desember tahun 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pasien BPJS dan untuk sampel berjumlah 99 responden. Penelitian ini menggunakan teknik Probability Sampling dan alat penelitian berupa kuesioner penelitian yang mengajukan pertanyaan tentang layanan yang diterima oleh pasien yang memenuhi lima kriteria berbeda yaitu kehadalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Hasil analisis di ketahui responden merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Martubung sebanyak 53 responden (53,5%). Berdasarkan aspek reliability, mayoritas responden menjawab tidak puas (59,6%), dari aspek responsiveness mayoritas responden menjawab tidak puas (54,5%), dari aspek assurance mayoritas responden menjawab tidak puas (55,6%), dari aspek empathy mayoritas responden menjawab tidak puas (66,7%) dan dari aspek tangibles, mayoritas responden menjawab puas (60,6%). Kesimpulan bahwa kehadalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dengan p value < 0,05.

Kata Kunci : *kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, BPJS*

Abstract

Patient satisfaction is a consequence of the health services received by each patient and has a significant impact on health conditions. All BPJS patients who seek treatment at the Martubung Health Center must be completely satisfied. The research objective was to determine patient satisfaction with health services for BPJS users at the Puskesmas Martubung. This study used a cross-sectional quantitative research form. When the research was conducted at the Martubung Health Center in November-December 2022. The population in this study were all BPJS patients and the sample consisted of 99 respondents. This study used a probability sampling technique and a research tool in the form of a research questionnaire that asked questions about services received by patients who met five different criteria, namely reliability, responsiveness,

assurance, empathy and physical evidence. The results of the analysis revealed that 53 respondents (53.5%) were dissatisfied with the services at the Martubung Health Center. Based on the reliability aspect, the majority of respondents answered they were not satisfied (59.6%), from the responsiveness aspect the majority of respondents answered they were not satisfied (54.5%), from the assurance aspect the majority of respondents answered they were not satisfied (55.6%), from the empathy aspect the majority respondents answered not satisfied (66.7%) and from the tangibles aspect, the majority of respondents answered satisfied (60.6%). The conclusion is that reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence are related to the level of patient satisfaction with a p value <0.05.

Keywords: *patient satisfaction, health services, BPJS*

A. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sekiranya biayanya dapat dikendalikan serta kualitasnya dapat membantu masyarakat (Suaib, 2015). Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau (Depkes RI, 2009).

Kesehatan dan kesejahteraan setiap manusia dapat ditingkatkan dengan akses ke layanan kesehatan yang berkualitas. Setiap orang berhak atas perawatan kesehatan, dan merupakan tugas pemerintah untuk menjamin bahwa layanan ini tersedia untuk semua kelompok masyarakat dan memiliki standar kualitas, keamanan, efektivitas, dan biaya yang setinggi mungkin. (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Di setiap daerah, salah satu program ini berupaya meningkatkan pemerataan dan aksesibilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas. (Bappenas, 2009).

Kepuasan pasien adalah hasil yang dirasakan atas pelayanan atau penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Jika ada keluhan dan masalah, staf medis harus terus mengidentifikasi, memantau, dan memodifikasi faktor yang dapat memperbaiki keluhan atau masalah tersebut. Banyak faktor yang berkontribusi untuk kepuasan pasien termasuk aksesibilitas dan kemudahan layanan, hubungan interpersonal, kompetensi profesional kesehatan, dan harapan pasien dalam menerima pelayanan. Dimensi pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien terdiri atas lima dimensi meliputi tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan emphaty (empati). Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. Salah satu indikator kepuasan pasien adalah berkurangnya jumlah keluhan pasien pada kotak saran dan meningkatnya jumlah kunjungan pasien. Sedangkan dampak ketidakpuasan pasien yang terjadi di rumah sakit adalah pasien merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke puskesmas, pasien bisa menceritakan pengalamannya terhadap konsumen lain sehingga membuat konsumen tidak tertarik berobat ke puskesmas tersebut yang mengakibatkan jumlah kunjungan turun (Pohan, 2007).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan Pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Azwar, 2010).

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia, menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Setiap warga Negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebuah program jaminan Kesehatan Nasional yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat secara lebih profesional, tanggap, informatif sekaligus bermartabat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dibentuk sebagai badan hukum publik untuk mengawasi penyelenggaraan jaminan sosial. Dalam hal ini, BPJS Kesehatan adalah bisnis yang dibentuk secara formal untuk menangani polis asuransi kesehatan. Program asuransi kesehatan yang dijalankan BPJS bersifat wajib bagi semua orang yang tinggal di Indonesia, termasuk ekspatriat yang telah membayar iuran dan bekerja di sana setidaknya selama enam bulan. (Kemenkes RI, 2013).

Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar

iuran (KEMENKES, 2013). Jumlah peserta BPJS sampai sekarang terus meningkat. Berdasarkan data BPJS Kesehatan, saat ini telah lebih dari 70% penduduk Indonesia menjadi peserta BPJS Kesehatan. Peningkatan tersebut dapat dijelaskan pada tahun 2014 jumlah peserta BPJS Kesehatan yaitu 133.432.653 orang. Jumlah ini meningkat menjadi 156.790.287 orang di tahun 2015. Pada tahun 2016 jumlah peserta BPJS Kesehatan terus meningkat menjadi 171.939.254 orang, dan pada tahun 2017 meningkat kembali menjadi 177.697.336 orang. Dan pada tahun 2018 sekarang ini, BPJS menargetkan pengguna BPJS mencapai 257.500.000 juta peserta yang mencakup 100% populasi.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Di Puskesmas Martubung.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan jenis penelitian Kuantitatif. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan November- Desember 2022 di Puskesmas. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pasien BPJS dan untuk sampel berjumlah 99 responden. Penelitian ini menggunakan teknik Probability Sampling. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan Instrumen Kuisiuner yang berisi pertanyaan tentang pelayanan yang diperoleh oleh pasien dengan kriteria 5 dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphyaty. Dimana kuisiuner penelitian dibagikan secara langsung dengan turun kelokasi penelitian untuk mendapatkan hasil dari kuisiuner yang disi oleh responden. Perhitungan data ini menggunakan Spss Uji Univariat, dan Bivariat Uji Chi-square.

C. HASIL PENELITIAN

UJI UNIVARIAT

Tabel 1. Karakteristik Identitas Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, dan Pendidikan

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Umur		
15 – 25 Tahun	22	22,2
25 – 35 Tahun	17	17,2
35 – 45 Tahun	35	35,4
45 – 55 Tahun	25	25,3
Jenis Kelamin		
Laki – Laki	48	48,5

Perempuan	51	51,5
Pendidikan Terakhir		
SD	22	22.2
SMP	27	27.3
SMA/SMK	27	27.3
S1	23	23.2

Tabel diatas menunjukkan hasil dari distribusi frekuensi karakteristik responden penelitian. Mayoritas responden berusia 35-45 tahun sebanyak 35 responden (35,4%), dan yang paling sedikit berusia 25-35 tahun sebanyak 17 responden (17,2%). Responden lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 51 responden (51,5 %), sementara responden laki-laki ada sebanyak 48 responden (48,5 %). Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMP 27 responden (27,3%) dan SMA 27 responden (27,3) dan yang paling sedikit adalah yang memiliki tingkat pendidikan SD sebanyak 22 responden (22,2%).

Tabel 2. Karakteristik Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	46	46,5
Tidak Puas	53	53,5
Total	99	100

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden merasa tidak puas dalam pelayanan di puskesmas martubung terhadap pasien pengguna BPJS. Sebanyak 46 responden (46,5 %) merasa puas dan 53 responden (53,5 %) yang merasa tidak puas.

Tabel 3. Karakteristik Frekuensi Dimensi Reliability

Dimensi Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Reliability		
Baik	40	40,4
Tidak Baik	59	59,6

Total	99	100
-------	----	-----

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa responden yang menjawab aspek pelayanan reliabilty sudah baik sebanyak 40 responden (40,4%), sementara yang menjawab tidak baik sebanyak 59 responden (59,6%).

Tabel 4. Karakteristik Frekuensi Dimensi Responsiveness

Dimensi Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Responsiveness		
Baik	45	45,5
Tidak Baik	54	54,5
Total	99	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa responden yang menjawab aspek pelayanan responsiveness sudah baik sebanyak 45 responden (45,5%), sementara yang menjawab tidak baik sebanyak 54 responden (54,5%).

Tabel 5. Karakteristik Frekuensi Dimensi Assurance

Dimensi Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Assurance		
Baik	44	44,4
Tidak Baik	55	55,6
Total	99	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa responden yang menjawab aspek pelayanan Assurance sudah baik sebanyak 44 responden (44,4%), sementara yang menjawab tidak baik sebanyak 55 responden (55,6%).

Tabel 6. Karakteristik Frekuensi Dimensi Empaty

Dimensi Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Empaty		

Baik	33	33,3
Tidak Baik	66	66,7
Total	99	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa responden yang menjawab aspek pelayanan empathy sudah baik sebanyak 33 responden (33,3%), sementara yang menjawab tidak baik sebanyak 66 responden (66,7%).

Tabel 7. Karakteristik Frekuensi Dimensi Tangibles

Dimensi Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tangibles		
Baik	60	60,6
Tidak Baik	39	39,4
Total	99	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa responden yang menjawab aspek pelayanan tangibles sudah baik sebanyak 60 responden (60,6%), sementara yang menjawab tidak baik sebanyak 39 responden (39,4%).

UJI BIVARIAT

Tabel 8. Karakteristik Kriteria Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel	Kriteria	Tingkat Kepuasan				Total		P value
		Tidak Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%			
Reliability	Reliability Baik	36	67,9	4	8,7	40	40,4	<0,001
	Reliability Tidak Baik	17	32,1	42	91,3	59	59,6	
Total		53	100	46	100	99	100	
Responsiveness	Responsive Baik	42	79,2	3	6,5	45	45,5	<0,001
	Responsive Tidak Baik	11	20,8	43	93,5	54	54,5	
Total		53	100	46	100	99	100	
Assurance	Assurance Baik	40	75,5	4	8,7	44	44,4	<0,001

	Assurance	Tidak Baik	13	24,5	42	91,3	55	55,6	
Total			53	100	46	100	99	100	
Empaty	Empaty Baik		33	62,3	0	0	33	33,3	<0,001
	Empaty Tidak Baik		20	37,7	46	100	66	66,7	
Total			53	100	46	100	99	100	
Tangibles	Tangibles Baik		47	88,7	13	28,3	60	60,6	<0,001
	Tangibles Tidak Baik		6	11,3	33	71,7	39	39,4	
Total			53	100	46	100	99	100	

Pada table diatas, didapatkan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan uji *bivariate chi square* pada variabel reliability terhadap tingkat kepuasan dengan nilai Sig <0,001 yang dimana angka ini lebih kecil dari 0,05 yang mana menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel reliability dengan tingkat kepuasan. Pada perhitungan menggunakan uji *bivariate chi square* pada variabel responsiveness terhadap tingkat kepuasan dengan nilai Sig <0,001 yang dimana angka ini lebih kecil dari 0,05 yang mana menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel responsiveness dengan tingkat kepuasan. Pada perhitungan menggunakan uji *bivariate chi square* pada variabel Assurance terhadap tingkat kepuasan dengan nilai Sig <0,001 yang dimana angka ini lebih kecil dari 0,05 yang mana menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel Assurance dengan tingkat kepuasan.

Pada perhitungan menggunakan uji *bivariate chi square* pada variabel empathy terhadap tingkat kepuasan dengan nilai Sig <0,001 yang dimana angka ini lebih kecil dari 0,05 yang mana menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel empathy dengan tingkat kepuasan. Pada perhitungan menggunakan uji *bivariate chi square* pada variabel tangibles terhadap tingkat kepuasan dengan nilai Sig <0,001 yang dimana angka ini lebih kecil dari 0,05 yang mana menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel tangibles dengan tingkat kepuasan.

D. PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji univariat didapatkan bahwa mayoritas responden merasa tidak puas dengan pelayanan di puskesmas martubung terhadap masyarakat pengguna BPJS. Sebanyak 46 responden (46,5%) merasa puas dan 53 responden (53,5 %) yang merasa tidak puas.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah ketersediaan sumber daya manusia yang memadai.

Semakin banyak tenaga medis yang tersedia di Puskesmas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan, ketersediaan obat dan fasilitas kesehatan yang memadai, serta kejelasan informasi mengenai layanan yang disediakan (Sari & Sutrisna, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan peneliti dan studi-studi terdahulu ditemukan bahwa banyak masyarakat pengguna BPJS yang merasa tidak puas terhadap pelayanan di puskesmas. Tingkat kepuasan pasien penting untuk diketahui agar pihak puskesmas atau instansi kesehatan dapat melakukan evaluasi terkait perbaikan sistem pelayanan. Jika pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan, maka akan menimbulkan tuntutan dan keluhan yang terus menerus dari masyarakat. Untuk itu pihak puskesmas dan instansi terkait perlu untuk melakukan survey analisis tingkat kepuasan pasien agar kedepannya dapat memperbaiki sistem pelayanan dengan lebih baik.

Hubungan Reliability Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa mayoritas responden mengatakan bahwa aspek reliability puskesmas tidak baik sebanyak 59 responden (59,6%) dan yang merasa aspek reliability puskesmas baik sebanyak 40 responden (40,4%). Hasil uji bivariate menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variable tingkat kehandalan (reliability) dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna BPJS di Puskesmas dengan p value <0,001.

Kehandalan (Reliability) petugas kesehatan di Puskesmas sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Jika petugas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat dipercaya, maka pasien akan merasa dihargai dan percaya pada petugas kesehatan. Oleh karena itu, penting bagi petugas kesehatan di Puskesmas untuk memastikan kehandalan dan konsistensi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pasien. (Inayah & Muluk, 2020).

Berdasarkan hasil uji dan didukung dengan penelitian terdahulu diketahui bahwa aspek reliability (kehandalan) pelayanan di instansi kesehatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Kehandalan pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dimana hal itu mempengaruhi bagaimana kepiawaian petugas dalam menangani pasien. Bila, petugas piawai maka penanganan pasien akan lebih efektif dan efisien. Namun bila petugas kurang piawai atau kurang handal, maka penanganan pasien akan kurang baik. Untuk itu sangat penting bagi instansi kesehatan untuk memperhatikan bagaimana kehandalan setiap petugas agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik pada pasien.

Hubungan Responsiveness Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa mayoritas responden mengatakan bahwa aspek responsiveness puskesmas tidak baik sebanyak 54 responden (54,5%) dan yang merasa aspek responsiveness puskesmas baik sebanyak 45 responden (45,5%). Hasil uji bivariate menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variable tingkat daya tanggap (responsiveness) dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna BPJS di Puskesmas dengan p value <0,001.

Responsiveness menurut Donabedian dalam kerangka layanan kesehatan. Responsiveness mencerminkan kemampuan sistem layanan kesehatan dalam merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan tepat waktu, ramah, dan sesuai harapan. Responsiveness dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena kemampuan sistem layanan kesehatan dalam merespon kebutuhan pasien dapat memperkuat hubungan pasien dengan sistem layanan kesehatan dan memberikan pengalaman yang positif bagi pasien. (Herwati, Kurniawati, & Rachmawati, 2018).

Pada penelitian ketanggapan yaitu pasien sering mengeluh mengenai penanganan ketika datang di Puskesmas. Alasan pasien sering merasa tidak nyaman yaitu ketika pasien datang berobat tenaga kesehatan seperti dokter atau pasien tidak segera menangani pasien, pasien sudah berada di Puskesmas tetapi tenaga kesehatan belum berada di Puskesmas. Akibatnya pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Di samping itu pasien juga banyak yang memberikan tanggapan sangat baik tentang tenaga kesehatan yang bersedia menawarkan bantuan kepada pasien meskipun pasien tidak memintanya.

Hubungan Assurance Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa mayoritas responden mengatakan bahwa aspek assurance puskesmas tidak baik sebanyak 55 responden (55,6%) dan yang merasa aspek assurance puskesmas baik sebanyak 44 responden (44,5%). Hasil uji bivariate menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variable tingkat jaminan (assurance) dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna BPJS di Puskesmas dengan p value <0,001.

Teori yang diadopsi oleh penelitian Arifin dan Purba (2020) adalah Theory of Reasoned Action (TRA) yang mengatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh keyakinan dan kepercayaan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Assurance diartikan sebagai kemampuan petugas puskesmas untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pasien dalam hal keamanan dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa assurance memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas. Oleh karena itu, penting bagi

petugas puskesmas untuk memperhatikan aspek assurance dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Pada penelitian assurance ada beberapa pasien yang mengatakan perawat tidak ramah dan tersenyum saat memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien, pasien berpendapat bahwa perawat pada saat itu mungkin dalam keadaan yang tidak baik. Tetapi hanya sebagian kecil saja yang berpendapat seperti itu dan hal tersebut dapat dimengerti dan dimaklumi oleh pasien yang datang berobat. Pasien berharap agar hal itu tidak terjadi lagi karena sikap dari perawat juga mempengaruhi kesehatan pasien.

Hubungan Empaty Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa mayoritas responden mengatakan bahwa aspek empati puskesmas tidak baik sebanyak 66 responden (66,7%) dan yang merasa aspek empathy puskesmas baik sebanyak 33 responden (33,3%). Hasil uji bivariate menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variable tingkat empati (empathy) dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna BPJS di Puskesmas dengan p value <0,001.

Empati atau kesanggupan untuk merasakan perasaan orang lain merupakan kemampuan untuk memahami perasaan dan kebutuhan pasien dengan cara yang sopan, ramah, dan penuh perhatian. Ini melibatkan tindakan membantu pasien secara sukarela dan peduli terhadap keluhan serta kebutuhan mereka (Effendi & Junita, 2019). Dalam kategori Empati di rumah sakit, dimensi empati diartikan sebagai kemampuan untuk merespons keluhan pasien, memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien, memberikan pelayanan yang sama baiknya kepada semua pasien, serta menunjukkan empati dokter dan petugas terhadap pasien (Supranto, 2011).

Pada penelitian empati mendapat kurang baik dari pihak puskesmas, karena pihak dokter ataupun perawat kurang ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien, Banyak pasien berharap agar tanggapan yang negatif menjadi pertimbangan bagi puskesmas agar lebih diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan tanggapan yang positif tetap dipertahankan dan ditingkatkan untuk kesejahteraan bersama.

Hubungan Tangibles Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa mayoritas responden mengatakan bahwa aspek bukti fisik puskesmas baik sebanyak 60 responden (60,6%) dan yang merasa aspek tangibles puskesmas tidak baik sebanyak 39 responden (39,4%). Hasil uji bivariate menunjukkan bahwa terdapat hubungan

antara variable tingkat bukti fisik (tangibles) dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna BPJS di Puskesmas dengan p value <0,001.

Berdasarkan teori dari Pasuruan et al (1988), yang dikutip oleh (Triwardani, 2017) Bukti fisik/nyata (tangibles) adalah wujud yang dapat terlihat langsung dari penyedia pelayanan meliputi penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, petugas. Dalam aspek tangibles yang perlu diperhatikan yaitu: peralatan dan fasilitas terlihat menarik, pekerja berpenampilan rapi dan profesional, unsur pendukung pelayanan terlihat baik (Triwardani, 2017).

Pada penelitian bukti fisik dari pernyataan yang diberikan kepada pasien masih ada beberapa pasien yang mengeluh tentang gedung puskesmas yang kurang memadai seperti ketersediaan tempat duduk atau ruang tunggu di Puskesmas yang masih kurang memadai dengan jumlah pasien yang bergitu banyak setiap harinya. Disamping beberapa keluhan yang diutarakan pasien, ada beberapa tanggapan yang positif untuk Puskesmas seperti gedung yang bersih, terawat dan juga penampilan dari tenaga kesehatan mulai dari dokter, perawat dan pelayanan administrasi berpenampilan bersih dan rapi. Dari tanggapan positif tersebut sebagian besar pasien merasa nyaman berada di Puskesmas.

E. KESIMPULAN

- Mayoritas Responden berusia 35-45 tahun (35,4 %), berjenis kelamin perempuan (51,5 %) dan memiliki tingkat pendidikan terakhir SMP (27,3 %) dan SMA (27,3 %).
- Mayoritas responden merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Martubung sebanyak 53 responden (53,5%). Berdasarkan aspek reliability, mayoritas responden menjawab tidak puas (59,6%), dari aspek responsiveness mayoritas responden menjawab tidak puas (54,5%), dari aspek assurance mayoritas responden menjawab tidak puas (55,6%), dari aspek empathy mayoritas responden menjawab tidak puas (66,7%) dan dari aspek tangibles, mayoritas responden menjawab puas (60,6%).
- Variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Martubung dengan p value < 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193.
- Ampu, M. N., & Fitriyaningsih. (2004). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Berdasarkan Pasal 5 Ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, Harus Dibentuk B. Int. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(05), 167–174.
- Astuti, R., & Widyawati, E. (2019). Pengaruh Dimensi Empati Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas di Kota Semarang. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 8(3) 120-128.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
- Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di . *EXCELLENT MIDWIFERY JOURNAL Kedokteran*, , VOL 3 NO 2.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, D., Hakim, R., & Tarigan, L. (2021). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI RS BHAYANGKARA TEBING TINGGI. *JURNAL OF HEALTH CARE TECHNOLOGI AND MEDICINE*, VOL 7 NO 2.
- Herwati, Y., Kurniawati, E., & Rachmawati, I. (2018). Hubungan antara responsiveness dan kepuasan pasien di puskesmas. . *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Vol 9 No 1.
- Inayah, N., & Muluk, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, Vol 8 No 2.
- Kumpatla, S., & Palanivel, C. (2019). Assessment of Patient Satisfaction with Primary Health Care Services: A Cross-sectional Study in a Rural District of Thailand. *Journal of Health Research and Reviews*, 6(2) Halaman: 48-55.

SUPLEMEN

Volume 15, Suplemen, 2023

<https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp>

- Mufidah, I., & Utama, D. W. (2020). Hubungan Dimensi Assurance dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(1) Halaman: 1-8.
- Nuryanti, S., & Kurniawan, Y. (2019). The effect of responsiveness on patient satisfaction in primary healthcare services in Indonesia. . *Journal of Public Health in Developing Countries*, Vol 5 No 2.
- Rahman, et al. (2020). Patient Satisfaction with Primary Health Care Services in a Urban Setting: A Study from a Developing Country. *Journal of Health, Population, and Nutrition*, 38(1) Halaman: 1-11.
- Rindi, A. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567–576.
- Sari, D. R., & Sutrisna, E. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Vol 10 No 2.
- Supranto. (2011). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien pada rumah sakit umum daerah di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol 14 No 3.
- Suwito, A., Basuki, A., & Rohman, F. (2020). The effect of responsiveness, medical services quality and physical environment on patient satisfaction in primary health care services in Central Java, Indonesia. . *International Journal of Public Health Science*, Vol 9 No 1.
- Trisnawati, I. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pusat Pertamina. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(2), 157-171.
- Triwardani, Y. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BJPS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang. . *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Wahyuni, E., Hidayanto, A. N., & Prabandari, Y. S. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas. *Jurnal manajemen dan pelayanan farmasi*, 8 (4) hal 202-209.

SUPLEMEN

Volume 15, Suplemen, 2023

<https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp>

Wijaya, A. K. (2021). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 34-49.

Yulianto, Y., & Aryani, I. G. (2019). Pengaruh Dimensi Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas di Kota Malan. *urnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(1) Halaman: 61-68.

Nurul Amalina R, Gisely Vionalita, Erlina Puspitaloka M, Erna Veronika (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Universitas Es Unggul*, 4(02), Halaman 102-103.