

# Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas X Kota Padang

Febry Handiny<sup>1</sup>, Fitri<sup>1</sup>, Syalvia Oresti<sup>2</sup>

Program Studi Kesehatan Masyarakat<sup>1</sup>, Program Studi Ilmu Keperawatan<sup>2</sup>,  
STIKes Alifah Padang

## Abstrak

**Latar belakang:** Kepesertaan JKN di Indonesia yang terbanyak berasal dari segmen Penerima Bantuan Iuran (PBI) (APBN) sebesar 49,10%. Pada akhir tahun 2020, jumlah kepesertaan JKN mencapai 222,4 juta jiwa, di mana terjadi penurunan dibandingkan dengan kepesertaan tahun 2019. Pada akhir tahun 2021 jumlah kepesertaan BPJS di Puskesmas X Kota Padang menurun dari 23.637 menjadi 23.053 dari 70.300 penduduk. Salah satu penyebabnya yaitu kurangnya kejelasan informasi yang disampaikan petugas administrasi pada saat melayani pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang Tahun 2022.

**Metode:** Studi cross sectional dilakukan di Puskesmas X Kota Padang pada Februari-Agustus tahun 2022. Populasi adalah pasien peserta JKN yang berkunjung ke Puskesmas X Kota Padang dengan sampel sebanyak 43 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan angket, dianalisis secara univariat dan bivariat dan di uji menggunakan uji chi-square.

**Hasil:** Dimensi mutu ditemukan berhubungan signifikan yaitu kehandalan ( $p=0,001$ ), daya tanggap ( $p=0,001$ ), jaminan ( $p=0,011$ ), empati ( $p=0,001$ ) dan bukti fisik ( $0,001$ ) dengan tingkat kepuasan pasien peserta JKN.

**Kesimpulan:** Diharapkan kepada Puskesmas X dapat meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan dengan meningkatkan profesionalitas sumber daya manusia melalui peningkatan kemampuan manajerial dan pelatihan-pelatihan sesuai kompetensi, meningkatkan dan mengembangkan sarana dan prasarana dalam mencapai pelayanan prima

**Kata Kunci :** Jaminan kesehatan nasional, Kepuasan pasien, Mutu

## Quality of Health Services and Patient Satisfaction Participating in the National Health Insurance at the X Health Center in Padang City

### Abstract

**Background:** The most NHI (National Health Insurance) participation in Indonesia came from the non-contributory modality (PBI) from a state budget (APBN) segment of 49.10%. At the end of 2020, the number of HNI participants reached 222.4 million people, which was a decrease compared to the participation in 2019. At the end of 2021, the number of Social Security Agency of health (BPJS) participation in the X Public Health Center, Padang decreased from 23,637 to 23,053 from 70,300 residents, one of the reasons was the lack of clarity of information submitted by administrative officers when serving patients. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of HNI participants at the X Public Health Center in Padang, West Sumatera.

**Methods:** A cross sectional study was conducted at the X Health Center of Padang during February to August 2022. The population was the NHI participants who visited the X Health Center with a sample of 43 respondents. The sampling technique used purposive sampling. Data were collected through questionnaires, analyzed univariately and bivariately and tested using chi-square tests.

**Results:** The quality dimensions were found to be significantly related, namely reliability ( $p=0.001$ ), responsiveness ( $p=0.001$ ), assurance ( $p=0.011$ ), empathy ( $p=0.001$ ) and physical evidence ( $0.001$ ) with the level of satisfaction of JKN participant patients.

**Conclusion:** It is hoped that Puskesmas X can improve quality of health services by increasing the professionalism of human resources through increasing managerial capabilities and training according to competence, improving and developing facilities and infrastructure in achieving excellent service.

**Keywords:** National Health insurance, Patient satisfaction, Quality

---

Korespondensi: Febry Handiny  
Email: handiny.febry@gmail.com

## PENDAHULUAN

Jaminan kesehatan Menurut Laporan Organisasi Kesehatan Dunia, *World Health Organization* (WHO), bertujuan untuk memastikan semua orang mendapatkan akses ke pelayanan kesehatan yang dibutuhkan (upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) dengan kualitas yang baik dan efektif untuk memastikan bahwa seluruh pelayanan kesehatan dapat mencakup orang-orang yang kesulitan secara finansial.<sup>1</sup>

Indonesia pada tanggal 1 Januari tahun 2014 telah memberlakukan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. JKN adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah.<sup>2</sup>

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan, norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen.<sup>3</sup> Penilaian mutu pelayanan kesehatan melalui dimensi mutu pelayanan. Apabila konsumen kurang berkenan dari dimensi-dimensi mutu tersebut maka akan mempengaruhi penilaian pelayanan itu sendiri.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan merupakan unsur yang penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan harus sesuai dengan standar dan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien dan efektif. Kualitas pelayanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan (konsumen) serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan pengguna layanan (konsumen) sehingga dapat memenuhi kebutuhan.<sup>5</sup>

Pasien adalah seseorang yang menerima pelayanan medis. Sering kali, pasien menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan dokter untuk memulihkannya. Kepuasan pasien

dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya. Minat seseorang untuk menggunakan kembali jasa pelayanan rumah sakit akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu memakai jasa yang sama dalam menerima pelayanan.<sup>6</sup>

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Bahkan, jaminan kesehatan ini juga berlaku bagi warga negara asing (WNA) yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. Kepesertaan jaminan kesehatan bersifat wajib dan dilakukan secara bertahap, sehingga mencakup seluruh penduduk.<sup>7</sup>

Puskesmas menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan wilayah kerja puskesmas yang sehat, dengan masyarakat yang memiliki perilaku yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat dalam rangka mewujudkan kecamatan sehat.<sup>8</sup>

Puskesmas X kota Padang telah menjadi salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang menerapkan JKN pada tahun 2014. Pada bulan Desember tahun 2021, tercatat jumlah kepesertaan BPJS di Puskesmas X sebesar 23.053 dari 70.300 penduduk di wilayah kerja puskesmas dimana angka ini cenderung menurun dibandingkan pada jumlah kepesertaan dibulan Januari 2021 yaitu sebanyak 23.637 dari 70.300 penduduk.

Jumlah kunjungan Puskesmas X selama tahun 2021 yang direkapitulasi dari semua unit pelayanan baik di dalam maupun di luar gedung

baik kunjungan sehat atau sakit, baru dan lama adalah 61.963 dengan jumlah penduduk 70.300 orang. Sedangkan Jumlah kunjungan pasien peserta JKN di Puskesmas X yaitu jumlah kunjungan tertinggi didapatkan pada bulan Maret tahun 2021 dengan jumlah 3.377 kunjungan sedangkan kunjungan yang terendah pada bulan Mei tahun 2021 dengan jumlah 2.380 kunjungan.<sup>9</sup>

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada 10 responden di Puskesmas X tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta JKN, terdapat 4 orang (40%) responden mengatakan kurangnya pengelolaan waktu kerja petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan misalnya keterlambatan petugas administrasi, 4 orang (40%) mengatakan kurangnya kecepatan petugas kesehatan dalam menangani pelayanan kesehatan (menunda waktu misalnya pada saat melayani pasien petugas kesehatan sering berbincang dengan petugas lainnya dan mengakibatkan proses pelayanan menjadi lama, petugas juga sering mengangkat telepon pada saat pelayanan) dan 2 orang (20%) mengatakan kurangnya kejelasan informasi yang disampaikan petugas administrasi pada saat melayani pasien.

Ketidakpuasan pasien BPJS tersebut dapat terjadi karena dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu pasien BPJS menganggap prosedur pemeriksaan dan administrasi pasien BPJS yang berjenjang dan validasi data kepersertaan yang memerlukan waktu dianggap berbelit-belit atau karena faktor internal yakni pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien BPJS kurang baik sehingga pasien merasa kurang puas.<sup>10</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang.

## METODE

Penelitian ini tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Puskesmas X Kota Padang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien peserta jaminan kesehatan nasional yang berkunjung ke Puskesmas X pada tanggal 16 Juni – 20 Juni 2022. Teknik pengambilan sampel

menggunakan *purposive sampling* dengan menerapkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas X yang telah melakukan kunjungan lebih dari satu kali ke Puskesmas X sebagai peserta JKN. Sedangkan kriteria eksklusi pada penelitian ini masyarakat yang berkunjung ke puskesmas X yang bukan peserta JKN sehingga sampel pada penelitian ini berjumlah 43 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan kriteria. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan penyebaran angket yang diperoleh langsung dari responden. Sebelum kuesioner disebar, peneliti memberikan *inform consent* secara tertulis yang berisi persetujuan menjadi responden dan menjaga kerahasiaan identitas responden. Data dianalisis secara univariat dan bivariat. Analisis univariat untuk melihat distribusi frekuensi masing variabel yang diteliti, yaitu variabel kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan 5 dimensi mutu (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) dan variabel kepuasan pasien. Analisis bivariat digunakan untuk mencari hubungan antara variabel kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional dengan variabel kualitas pelayanan kesehatan) dengan uji analisis statistik menggunakan *Chi-Square*.

## HASIL

Berdasarkan tabel 1 didapatkan sebesar 53,5% responden tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas X Kota Padang.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang**

Kepuasan Pasien	f	%
Puas	20	46,5
Tidak Puas	23	53,5
Jumlah	43	100,0

Didapatkan sebesar 55,8% responden mempersepsikan dimensi kehandalan tidak bermutu. Sebesar 62,8% responden mempersepsikan dimensi daya tanggap tidak bermutu. Sebesar 58,1% responden mempersepsikan dimensi jaminan tidak bermutu. Sebesar 60,5% responden mempersepsikan dimensi empati tidak bermutu. Sebesar 53,5%

responden mempersepsikan dimensi bukti fisik tidak bermutu di Puskesmas X Kota Padang (Tabel 2).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas X Kota Padang**

Kualitas Pelayanan	f	%
<b>Dimensi Kehandalan</b>		
Bermutu	19	44,2
Tidak Bermutu	24	55,8
Jumlah	43	100,0
<b>Dimensi Daya Tanggap</b>		
Bermutu	16	37,2
Tidak Bermutu	27	62,8
Jumlah	43	100,0
<b>Dimensi Jaminan</b>		
Bermutu	18	41,9
Tidak Bermutu	25	58,1
Jumlah	43	100,0
<b>Dimensi Empati</b>		
Bermutu	17	39,5
Tidak Bermutu	26	60,5
Jumlah	43	100,0
<b>Dimensi Bukti Fisik</b>		
Bermutu	20	46,5
Tidak Bermutu	23	53,5
Jumlah	43	100,0

Didapatkan sebesar 55,8% responden mempersepsikan dimensi kehandalan tidak bermutu. Sebesar 62,8% responden mempersepsikan dimensi daya tanggap tidak bermutu. Sebesar 58,1% responden mempersepsikan dimensi jaminan tidak bermutu. Sebesar 60,5% responden mempersepsikan dimensi empati tidak bermutu. Sebesar 53,5% responden mempersepsikan dimensi bukti fisik tidak bermutu di Puskesmas X Kota Padang (Tabel 2)

Proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih tinggi pada dimensi kehandalan yang tidak bermutu sebesar (87,0%). Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai p 0,001 artinya terdapat hubungan signifikan antara dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X. Proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih tinggi pada dimensi daya tanggap yang tidak bermutu sebesar (87,0%). Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai p 0,001 sehingga terdapat hubungan signifikan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang. Proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih tinggi pada dimensi jaminan yang tidak bermutu sebesar (78,3%) dan nilai p 0,011 sehingga terdapat hubungan signifikan antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang (Tabel 3).

**Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang**

Kualitas Pelayanan		Kepuasan Pasien				Total	p	
		Puas		Tidak Puas				
		f	%	f	%			
Kehandalan	Bermutu	16	80,0	3	13,0	19	100	0,001
	Tidak bermutu	4	20,0	20	87,0	24	100	
Daya tanggap	Bermutu	16	80,0	3	13,0	19	100	0,001
	Tidak bermutu	4	20,0	20	87,0	24	100	
Jaminan	Bermutu	13	65,0	5	21,7	18	100	0,011
	Tidak bermutu	7	35,0	18	78,3	25	100	
Empati	Bermutu	14	70,0	3	13,0	17	100	0,001
	Tidak bermutu	6	30,0	20	87,0	26	100	
Bukti fisik	Bermutu	19	95,0	1	4,3	20	100	0,001
	Tidak bermutu	1	5,0	22	95,7	23	100	

Proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih tinggi pada dimensi empati yang tidak bermutu sebesar (87,0%) dan nilai p 0,001 sehingga terdapat hubungan signifikan antara dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang (Tabel 3).

Proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih tinggi pada dimensi bukti fisik yang tidak bermutu sebesar (95,7%) dan nilai p 0,001 sehingga terdapat hubungan signifikan antara dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang (Tabel 3).

## PEMBAHASAN

Kepuasan pasien menunjukkan sebesar 53,5% responden tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas X Kota Padang Tahun 2022. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiska yang menemukan sebanyak 64,6% pasien tidak puas terhadap pelayanan.<sup>11</sup> Hal ini kemungkinan disebabkan oleh kebutuhan atau keinginan pasien yang tidak terpenuhi, pengalaman masa lalu, cerita dari mulut ke mulut, promosi dan komunikasi. Namun hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian kepuasan Pasien JKN di Puskesmas Betung tahun 2022 yang menyatakan bahwa sebanyak 58,6% merasa puas. Kepuasan pasien disebabkan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Betung memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih. Kesadaran petugas puskesmas dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki menjadi jaminan dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan.<sup>12</sup>

Dimensi kehandalan menunjukkan sebesar 55,8% responden mempersepsikan dimensi kehandalan tidak bermutu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratama menemukan sebanyak 61,5% dimensi kehandalan puskesmas tidak bermutu. Hal ini disebabkan karena terkadang petugas kesehatan tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien dan ketidaktepatan waktu pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien.<sup>13</sup>

Dimensi daya tanggap menunjukkan sebesar 62,8% responden mempersepsikan tidak bermutu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarah menemukan sebanyak 69,8% dimensi daya tanggap puskesmas tidak bermutu. Dalam pemberian pelayanan kepada pasien petugas kesehatan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat atau pasien dengan menyediakan pelayanan yang sesuai seperti yang mereka inginkan. Ketanggapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus dimiliki oleh semua petugas agar pasien tidak merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan.<sup>14</sup>

Dimensi jaminan menunjukkan sebesar 58,1% responden mempersepsikan tidak bermutu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiyati dkk. menemukan sebanyak 65,5% dimensi jaminan puskesmas tidak bermutu.<sup>10</sup> Petugas kesehatan harus memiliki

kemampuan untuk memahami dan mengerti keinginan pasien yang sangat mengharapkan perhatian yang lebih dan perlakuan yang ramah dari petugas. Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting karena dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas dan pasien akan merasa nyaman atas pelayanan yang diterima.

Dimensi empati menunjukkan sebesar 60,5% responden mempersepsikan tidak bermutu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Marbun dkk. menemukan sebanyak 56,8% dimensi empati puskesmas tidak bermutu.<sup>15</sup> Petugas kesehatan harusnya memiliki kemampuan dan memberikan pelayanan yang baik. Hal ini disebabkan karena kesibukan petugas kesehatan dalam melayani pasien sehingga memberikan penjelasan yang tergesa-gesa.

Dimensi bukti fisik menunjukkan sebesar 53,5% responden mempersepsikan tidak bermutu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama menemukan sebanyak 53,1% dimensi bukti fisik puskesmas tidak bermutu.<sup>13</sup> Hal ini disebabkan karena kebersihan gedung puskesmas, kenyamanan seluruh ruang puskesmas, kebersihan toilet, kerapian ruang periksa, tempat duduk yang masih kurang di tempat pendaftaran sehingga ada pasien yang berdiri sewaktu menunggu antrian, kerapian petugas kesehatan serta belum adanya website untuk pendaftaran dan antrian online agar masyarakat tidak perlu menunggu lama di puskesmas untuk menunggu pendaftaran dan antrian.

Dimensi kehandalan didapatkan nilai  $p < 0,001$ , terdapat hubungan signifikan antara dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang Tahun 2022. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama menemukan bahwa adanya hubungan signifikan antara dimensi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai  $p < 0,001$ .<sup>13</sup> Kehandalan adalah kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.<sup>16</sup> Hal ini karena ketidakjelasan prosedur serta membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.

Pada dimensi daya tanggap didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,001, terdapat hubungan signifikan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang Tahun 2022. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarah<sup>14</sup> menemukan bahwa adanya hubungan signifikan antara dimensi daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p* 0,001. Tjiptono mengatakan bahwa daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan. Pada saat pelayanan kecepatan perawat dalam memberi respon terhadap permintaan pasien belum sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien beranggapan bahwa ketanggapan dan kecepatan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan masih dikategorikan lama. Daya tanggap memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dimana semakin tinggi daya tanggap maka semakin tinggi kepuasan pasien.<sup>17</sup>

Pada dimensi jaminan didapatkan nilai *p* 0,011, terdapat hubungan signifikan antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang Tahun 2022. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiyati dkk. menemukan bahwa adanya hubungan signifikan antara dimensi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p* 0,001.<sup>10</sup> Jaminan (*assurance*) artinya staff memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keragu-raguan.<sup>16</sup> Semakin baik jaminan yang petugas berikan maka semakin tinggi kepuasan pasien. Untuk meningkatkan jaminan pelayanan terhadap pasien di Puskesmas X dapat dilakukan apabila petugas administrasi melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal, misalnya dalam proses memasukkan data pasien dengan benar sehingga tidak terjadi kesalahan dalam menetapkan diagnosa serta pemberian pengobatan kepada pasien. Setiap dokter yang bertugas seharusnya berada di Puskesmas sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.

Pada dimensi empati didapatkan nilai *p* 0,001, terdapat hubungan dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marbun dkk.<sup>15</sup> menemukan bahwa adanya hubungan signifikan antara dimensi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p* 0,001. Empati (*empathy*) yaitu staff mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya kepada para pelanggannya serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.<sup>16</sup> Keramahan petugas merupakan masalah yang masih dirasakan oleh sebagian pasien, bentuk ketidakramahan bisa dalam wujud sikap dan perlakuan langsung petugas kesehatan atau perlakuan tidak langsung. Empati akan membantu mempererat hubungan antara petugas kesehatan dan pasien, sehingga menjadikan pasien merasa diperhatikan dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien.

Pada dimensi bukti fisik didapatkan nilai *p* 0,001, terdapat hubungan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama<sup>13</sup> menemukan bahwa adanya hubungan signifikan antara dimensi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p* 0,001. Bukti fisik adalah bukti konkret kemampuan petugas kesehatan untuk menampilkan yang terbaik bagi pasien. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan petugas

kesehatan.<sup>16</sup> Bukti fisik dalam pelayanan kesehatan merupakan cara memperlihatkan kemampuan suatu pelayanan kesehatan kepada pihak luar. Bukti nyata dari pelayanan kesehatan yang diberikan penyedia pelayanan kesehatan seperti sarana prasarana, lingkungan, gedung, teknologi serta penampilan dari petugas kesehatan.<sup>18</sup> Dimensi tampilan fisik dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dengan merasakan pelayanan dari fasilitas fisik dan sarana perlengkapan yang memadai serta lengkap. Kebersihan lingkungan turut pula menjadikan penilaian pasien terhadap kepuasannya.

## KESIMPULAN

Dimensi mutu ditemukan berhubungan signifikan yaitu kehandalan ( $p=0,001$ ), daya tanggap ( $p=0,001$ ), jaminan ( $p=0,011$ ), empati ( $p=0,001$ ) dan bukti fisik ( $0,001$ ) dengan tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas X Kota Padang.

Kepada Puskesmas X Kota Padang diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan dengan meningkatkan profesionalitas sumber daya manusia melalui peningkatan kemampuan manajerial dan pelatihan-pelatihan sesuai kompetensi, meningkatkan dan mengembangkan sarana dan prasarana dalam mencapai pelayanan prima, mengetahui dan mampu memenuhi kebutuhan pasien, petugas mampu melaksanakan pelayanan prima dengan penuh tanggung jawab dan etika serta pelatihan komunikasi pelayanan kesehatan kepada petugas kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu diharapkan juga agar melakukan pemantauan secara terus menerus untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dimana hanya mengukur kualitas pelayanan kesehatan kepuasan pasien JKN di puskesmas X secara umum. Maka untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien pada pelayanan poli rawat jalan atau rawat inap pada puskesmas atau pelayanan kesehatan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Rimawati. Analisis Regulasi JKN dan Regulasi Terkait di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama [Internet]. 2016.
2. Padang DKK. Profil Kesehatan Tahun 2020. Padang: Dinas Kesehatan Kota Padang; 2021.
3. Susatyo H. Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit: cara mudah memahami manajemen di rumah sakit dan organisasi pelayanan kesehatan lainnya. 1 ed. Yogyakarta: Goysen Publishing; 2016.
4. Adani J, Permatasari P, Pulungan RM, Setiawati ME. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Pembayaran Iuran JKN pada Peserta Mandiri di Kota Depok Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* [Internet]. 2019.
5. Setiyani D, Anwary AZ, Masyarakat SK, Masyarakat FK, Kalimantan UI, Arsyad M, dkk. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien JKN-KIS di Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020 [Internet]. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin; 2020.
6. Pratiwi YGE. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung [Internet] [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara; 2018.
7. Puji Pertiwi Ilahi. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi [Internet]. Jakarta. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah; 2016.
8. Menteri Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan tentang Pusat Kesehatan Masyarakat [Internet]. 43 Indonesia; 2019.
9. X P. Laporan Tahunan Puskesmas X. Padang: Dinas Kesehatan Kota Padang; 2021.
10. Hardiyati, Asrinawaty, & Anwary AZ. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2019. Universitas Islam Kalimantan; 2019.
11. Tiska ML. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Persepsi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Anak Air Padang Tahun 2018 [Skripsi]. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang; 2018.
12. Darmawati J, Minarti. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien JKN-KIS di Puskesmas Betung Tahun 2022. *Journal of Safety and Health* [Internet]. 2021.

13. Pratama IA. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Tahun 2019. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang; 2019.
14. Sarah A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS di Puskesmas Medan Area Selatan Tahun 2019 [Internet] [Skripsi]. UNIVERSITAS SUMATERA UTARA; 2020.
15. Edyward Marbun V, Gerry Silaban I, Institut Kesehatan Deli Husada Mk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020. Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat [Internet]. 2020.
16. Bustami. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Padang: Erlangga; 2011.
17. Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. Service, Quality and Satisfaction. 4 ed. Yogyakarta: CV Andi Offset; 2016.
18. Astari RY. Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan. Majalengka: Deepublish; 2020.