

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
<http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index>

Original Article

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Resty Amalia Putri*, Hadriyanti, Hariani, A. Karlina Askarini Makkasau, Mega Astriana

Program Studi Administrasi Kesehatan, Institut Teknologi Sains dan Bisnis Muhammadiyah Selayar, Kepulauan Selayar, Indonesia

Article History

Received: 24 December 2023
Revised: 02 January 2024
Accepted: 22 January 2024

Keywords: Kualitas Pelayanan;
Kepuasan Pasien; BPJS.

Corresponding Author:

E-mail:
restyamaliaputri@itsbm.id
Address: Program Studi Administrasi
Kesehatan, ITSBM Selayar, Jalan R.
A. Kartini No. 17 Benteng, Kepulauan
Selayar, Sulawesi Selatan, Indonesia
Phone: +62 823-4995-4926

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas pelayanan merupakan sebuah tolak ukur terhadap sebuah pelayanan oleh penyedia layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pemakai layanan dan ketercapaian kepuasan pasien peserta BPJS. Dengan adanya penilaian kepuasan pasien maka harapannya sarana pelayanan kesehatan dapat berdiri dan semakin berkembang. Pelayanan kesehatan dari tenaga kesehatan yang diberikan kepada pasien yang menjadi peserta BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada para pasien di Puskesmas Benteng Kepulauan Selayar.

Tujuan: Penelitian bertujuan untuk menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Benteng, Kabupaten Kepulauan Selayar.

Metode: Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan cross sectional study, dengan jumlah sampel 84 partisipan yang merupakan pasien BPJS di Puskesmas Benteng. Analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Hasil: Hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien nilai p Value ($0,000 < 0,05$). Kualitas pelayanan terdiri atas bukti fisik, kehandalan, koresponsipan, jaminan, dan empati berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.

Kesimpulan: Pelayanan memainkan peran yang signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan, salah satu langkah yang bisa diambil adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien pengguna BPJS kesehatan agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien pengguna BPJS. Terdapat dampak positif dan penting kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang menggunakan BPJS kesehatan pada Puskesmas Benteng Kepulauan Selayar.

ABSTRACT

Background: Service quality is a benchmark for a service by a service provider to fulfill the needs of service users and achieve patient satisfaction for BPJS participants. By assessing patient satisfaction, it is hoped that health service facilities can be established and continue to develop. It is hoped that the health services provided by health workers to patients who are BPJS Health participants will provide satisfaction to patients at the Benteng Selayar Islands Health Center.

Objective: The research aims to show the influence of BPJS Health service quality on patient satisfaction at Benteng Community Health Center, Selayar Islands Regency.

Method: The research used a quantitative approach with a cross sectional study design, with a sample size of 84 participants who were BPJS patients at Benteng Puskesmas. Data analysis uses simple linear regression analysis.

Results: The results of the analysis show that the quality of health services on patient satisfaction has a p value ($0.000 < 0.05$). Service quality consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy has a real influence on patient satisfaction of BPJS participants at Benteng Selayar Islands District Health Center.

Conclusion: Service plays a significant role in the satisfaction of patients using BPJS health, one of the steps that can be taken is to provide optimal service to patients using BPJS health in order to provide satisfaction for patients using BPJS. There is a positive and important impact of service quality on patient satisfaction who use BPJS health at the Benteng Selayar Islands Health Center.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada hakekatnya menjangkau semua lapisan masyarakat dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki peranan penyediaan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, dimulai dengan layanan dalam bentuk pengaturan atau layanan lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di daerah. Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar seluruh warga, karena itu akses terhadap pelayanan tersebut dijamin oleh negara, tanpa adanya diskriminasi, tanpa melihat status sosial ekonomi, tanpa membedakan ras ataupun agama, ataupun ciri-ciri subjektif lainnya⁷. Setiap warga berhak atas pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, sesuai dengan Undang-undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan tersebut dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau dan dengan *coverage* lebih luas untuk seluruh masyarakat¹.

Meningkatnya status sosial masyarakat mempengaruhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan penyedia jasa kesehatan semakin meningkat⁵. Kualitas pelayanan merupakan sebuah tolak ukur terhadap sebuah pelayanan oleh penyedia layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pemakai layanan dan ketercapaian kepuasan pemakai⁷. Pelayanan berkualitas meliputi kecepatan dan ketepatan pelayanan, minimnya tingkat kesalahan, serta berdasarkan proses dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak penyedia layanan. Kualitas layanan Kesehatan harus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau sesuai dengan standar kesehatan, dimana layanan kesehatan menggunakan sumber daya secara tepat, efektif dan efisien. Kualitas layanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit merupakan produk akhir dari interaksi dan pertimbangan ketergantungan layanan. Menawarkan layanan terbaik tidak mudah bagi administrasi rumah sakit karena staf rumah sakit memberikan pasiennya sesuai dengan kualitas kehidupan para pasien. Jadi jika ada kesalahan dalam praktik medis dapat berdampak buruk pada pasien.

Dengan adanya penilaian kepuasan pasien maka harapannya sarana pelayanan kesehatan dapat berdiri dan semakin berkembang. Pelayanan kesehatan dari tenaga kesehatan yang diberikan kepada pasien yang menjadi peserta BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada para pasien tersebut. Kualitas pelayanan Puskesmas Benteng harus lebih ditingkatkan. Dengan demikian, peneliti menganggap bahwa hal tersebut perlu diteliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Benteng. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Benteng.

METODE

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian *cross sectional* mendesain pengumpulan data yang dilakukan pada satu waktu serta menjelaskan hubungan antara dua variabel yang diukur dalam waktu bersamaan³. Penelitian ini bertempat di Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar dan waktu pelaksanaan Bulan Juni 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS yang terdaftar dilayanan Puskesmas Benteng. Jumlah peserta BPJS di Puskesmas Benteng pada tahun 2023 diketahui berjumlah 18.778 peserta. Sampel yang digunakan pada penelitian adalah sebagian pasien peserta BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Benteng sebanyak

84 orang atau responden yang telah memenuhi kriteria. Untuk mengukur sampel minimal dari pengguna BPJS di Puskesmas Benteng, maka peneliti mengukur dengan menggunakan proporsi binomunal (*binomunal proportions*) pada desain *cross sectional study*⁸. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu¹⁰.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner yang sudah dipersiapkan. Data sekunder didapatkan dari Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang diajukan bersifat langsung dengan pertanyaan bersifat tertutup. Setiap instrumen yang menggunakan skala Likert memiliki respon skala dari sangat positif ke sangat negatif dalam bentuk kata-kata¹⁰. Variabel bebas dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, kehandalan, koresponsipan, jaminan dan empati. Variabel terikat dari penelitian ini adalah kepuasan pasien pengguna BPJS yang terdiri atas kenyamanan, hubungan pasien, kepotensi teknis petugas dan biaya.

Analisis data menggunakan regresi linier untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sebelum dilakukan uji hubungan antar variabel, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner penelitian.

HASIL

Karakteristik Responden

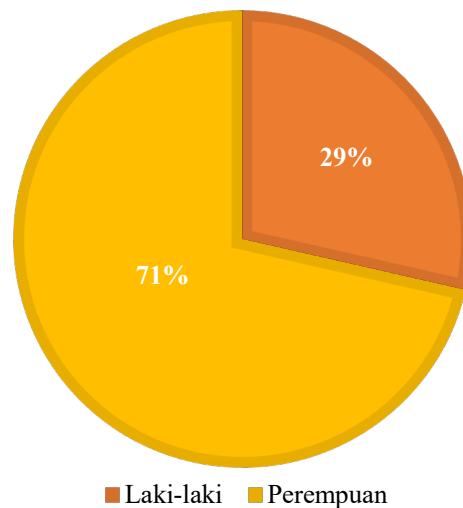
Penelitian menggunakan data deskriptif yang berupa informasi dari puskesmas melalui penyebaran kuesioner langsung kepada pasien puskesmas benteng sebanyak 84 responden yang akan dijelaskan mengenai identitas responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan tingkat BPJS. Adapun hasil lengkap penelitian disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia Pasien di Puskesmas Benteng Kepulauan Selayar

Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
<20	8	9,52
21-30	22	26,19
31-40	23	27,38
41-50	18	21,43
51-60	8	9,52
61-70	3	3,57
71-80	2	2,38
Jumlah	84	100

Usia responden dapat dikelompokkan seperti pada tabel diatas dan dari hasil pengelompokkan terlihat kelompok terbesar responden adalah yang berusia 31 — 40 tahun yaitusebanyak 23 orang (27,38%), sedangkan kelompok terkecil berasal dari 71 - 80 tahun yang berjumlah 2 orang (2,38%). Responden yang berusia kurang dari 20 tahun berjumlah 8 orang (9,52%), selanjutnya responden yang berusia 21 – 30 tahun berjumlah 22 orang (26,19%), responden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 18 orang (21,43%). Selanjutnya

responden yang berusia 51 – 60 tahun yang berjumlah 8 orang (9,52%). Dan responden yang berusia 61 – 70 tahun berjumlah 3 orang (3,57%).



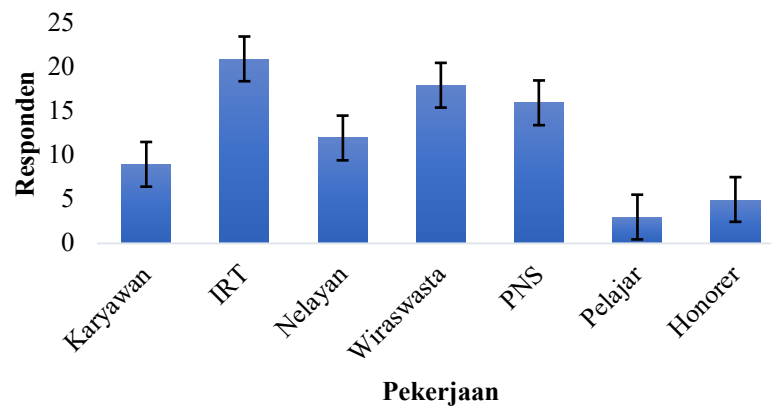
Gambar 1. Responden Kelompok Jenis Kelamin Pasien

Berdasarkan gambar diatas responden berjenis kelamin perempuan yang paling banyak adalah 60 orang (71%), sedangkan peserta laki- laki sebanyak 24 orang (29%). Hal ini menandakan bahwa pasien di Puskesmas Benteng lebih banyak didominasi oleh pasien perempuan.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien

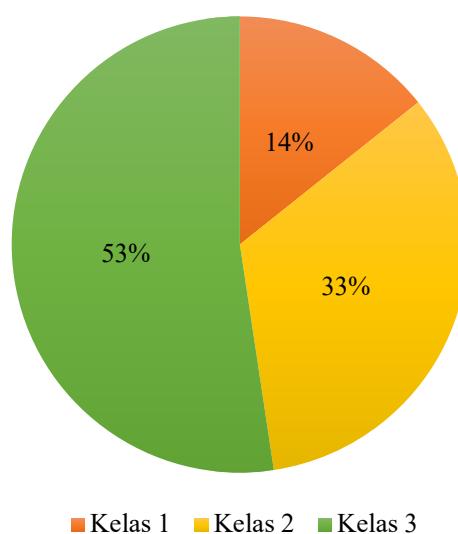
Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase (%)
SD	14	16,67
SMP	18	21,43
SMA	28	33,33
Perguruan Tinggi	24	28,57
Jumlah	84	100

Komposisi responden menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel diatas. Berdasrkan **Tabel. 2** dapat diketahui bahwa responden memiliki latar belakang pendidikan mulai dari SD hingga Perguruan Tinggi jumlah terbanyak memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 28 orang (34%), sedangkan tingkat pendidikan SD paling sedikit sebanyak 14 orang (16,67%), selanjutnya tingkat pendidikan SMP sebanyak 18 orang (21,43%), dan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 24 orang (28,57%).



Gambar 2. Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan

Responden memiliki latar belakang pekerjaan yang berbeda-beda (**Gambar. 2**), dengan responden yang sebagai IRT jumlahnya lebih dominan yaitu sebanyak 21 orang (25%), sementara responden yang bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa jumlahnya paling sedikit yaitu sebanyak 3 orang (3,57%). Data pada gambar diatas memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien puskesmas benteng yang memakai BPJS bekerja sebagai IRT, dengan uraian sebagai berikut sebanyak 18 orang (21,43%) bekerja sebagai wiraswasta, selanjutnya responden sebanyak 16 orang (19,05%) bekerja sebagai PNS, selanjutnya responden sebanyak (14,29%) bekerja sebagai nelayan, selanjutnya responden sebanyak 9 orang (10,71%) bekerja sebagai karyawan, dan responden sebanyak 5 orang (5,95%) bekerja sebagai honorer.



Gambar 3. Responden Berdasarkan Tingkat BPJS Pasien di Puskesmas Benteng Kepulauan Selayar

Responden menggunakan tingkat BPJS yang paling banyak dilihat pada **Gambar 3** yaitu kelas tiga sebanyak 44 orang (52,38%), kemudian kelas dua sebesar 28 orang (33,33%) dan responden menggunakan tingkat

BPJS yang paling sedikit yaitu tingkat kelas 1 sebesar 12 orang (14,29%). Hal ini menerangkan bahwa tingkat BPJS yang lebih diminati oleh responden Puskesmas Benteng yaitu tingkat BPJS kelas 3.

Deskripsi Data Penelitian

Dekripsi tentang hasil penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang variabel kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, koresponsipan, jaminan dan empati, serta kepuasan pasien dengan indikator keyamanan, hubungan pasien, kompetensi teknis petugas, dan biaya. Untuk mengetahui penilaian responden mengenai variabel penilaian responden mengenai variabel apakah sangat baik atau tidak, digunakan skor item menggunakan kategori penilaian variabel sebagai berikut:

Tabel 3. Dasar Skor Item Dalam Variabel Penelitian

Nilai Skor	Klasifikasi
$0 < NS \leq 1$	Sangat lemah/sangat tidak baik
$1 < NS \leq 2$	Lemah/kurang baik
$2 < NS \leq 3$	Kuat/baik
$3 < NS \leq 4$	Sangat kuat/sangat baik

Nilai-nilai yang disajikan setelah diolah dari data mentah disajikan pada **Tabel. 4** dengan mempertimbangkan banyaknya faktor yang terlibat dan merujuk pada permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini.

Tabel 4. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Nilai Mean
1	Bukti Fisik	3,24
2	Kehandalan	3,41
3	Keresponsipan	3,33
4	Jaminan	3,38
5	Empati	3,29
Rata-rata		3,33

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan mengenai deskripsi jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan di Puskesmas Benteng ditinjau dari indikator Bukti Fisik sangat baik (nilai mean 3,24); indikator Kehandalan sangat baik (nilai mean 3,41); indikator Keresponsipan sangat baik (nilai mean 3,33); indikator Jaminan sangat baik (nilai mean 3,33); dan indikator Empati dapat dikatakan sangat baik (nilai mean 3,29). Deskripsi jawaban responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan secara keseluruhan dapat dikatakan sangat baik dengan nilai mean 3,33.

Tabel 5. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien

No	Indikator	Nilai Mean
1	Kenyamanan	3,50
2	Hubungan Pasien	3,08
3	Kompetensi Petugas	3,31
4	Biaya	3,35
Rata-rata		3,31

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan mengenai deskripsi jawaban responden terhadap variabel kepuasan pasien di Puskesmas Benteng ditinjau dari 4 indikator paling dominan adalah indikator Kenyamanan dengan penilaian sangat baik (nilai mean 3,50). Deskripsi jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Pasien secara keseluruhan dapat dikatakan sangat baik dengan nilai mean 3,31.

Analisis Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap indikator dalam variabel kualitas pelayanan mempunyai korelasi sebagai berikut: Bukti Fisik 0,37; Kehandalan 0,305; Keresponsipan 0,490; Jaminan 0,412; Empati 0,414, signifikan pada tingkat 0,05 menunjukkan bahwa pernyataan tentang variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan valid. Variabel kepuasan pasien (Y) mempunyai korelasi sebagai berikut: Kenyamanan 0,371; Hubungan Pasien 0,464; Kompetensi Petugas 0,559; Biaya 0,430, dengan tingkat signifikan 0,05 menunjukkan bahwa pernyataan dalam variabel ini dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji yang telah dilakukan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel bebas dan variabel terikat memiliki nilai lebih besar dari 0,60. Jadi dapat dikatakan bahwa baik variabel bebas maupun variabel terikat telah memenuhi syarat Reliabilitas, berarti data yang terkumpul hasilnya konsisten bila digunakan kembali oleh peneliti lainnya.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 6. Hasil Uji Anova

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	263.107	1	263.107	53.419	.000 ^b
	Residual	403.881	82	4.925		
	Total	666.988	83			

Hasil uji Anova menunjukkan F hitung sebesar 53,419 dengan signifikansi 0,000. Berdasarkan pengambilan keputusan diatas apabila nilai sig. <0,05, maka regresi adalah linier atau variabel X mempengaruhi variabel Y. Karena nilai signifikan 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.470	2.909		1.881	0.064
Kualitas Pelayanan	0.705	0.097	0.628	7.309	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Tabel. 7 menunjukkan nilai signifikansi kualitas pelayanan dibawah 0,05. Sehingga variabel kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dengan persamaan regresinya:

$$Y = a + bX \text{ atau } 5,470 + 0,705X$$

Setelah bisa didapat nilai persamaan regresi outputnya, apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y). Dari output diatas dapat diketahui nilai t hitung = 7,309 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Diketahui derajat kebebasan (df) = $n-2 = 84 - 2 = 82$, sehingga didapat t tabel nya adalah 1,9886. Karena, nilai t hitung sebesar $7,309 > 1,9886$, sesuai dengan pengambilan keputusan maka variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh nyata/berpengaruh signifikan atau kalau ada hipotesis (hipotesis nya diterima) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

PEMBAHASAN

Penelitian ini memanfaatkan dua variabel yaitu variabel bebas kualitas pelayanan sementara variabel terikat kepuasan pasien. Untuk menetapkan analisis data terlebih dahulu memanfaatkan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas dan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan analisis frekuensi dari indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator yang paling kuat adalah kehandalan serta kepuasan pasien yang terdiri dari empat indikator yang paling kuat adalah indikator kenyamanan. Kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan secara tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang telah ditawarkan sebelumnya dapat memenuhi harapan pengguna layanan masuk kedalam dimensi kehandalan⁷. Kenyamanan sangat mempengaruhi terhadap persepsi kepuasan pasien mutu pelayanan dengan tujuan menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pasien sehingga dapat mempercepat proses penyembuhan⁶. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan.²

Model analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS pada Puskesmas Benteng Kepulauan Selayar adalah model analisis regresi linier sederhana sehingga, diperoleh persamaan $Y = 5,470 + 0,705X$. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa nilai 5,470 merupakan nilai konstanta yang berarti jika nilai X adalah 0, maka nilai kepuasan pasien adalah 5,470. Sementara itu nilai 0,705 yang memiliki tanda positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Tinggi rendahnya kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dengan nilai 0,705. Strategi promosi dan kualitas layanan yang baik dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat menambah jumlah pengguna BPJS dan mempertahankan pelanggan yang ada⁴. Jaminan berhubungan dengan faktor pengetahuan, perilaku, dan sifat penyedia layanan, dalam hal ini petugas yang berinteraksi langsung dengan layanan, sehingga mendapatkan kepercayaan oleh pengguna layanan⁷.

Terdapat dampak yang positif dan signifikan antara fasilitas menggunakan kualitas layanan dan merupakan yang paling dominan pengaruhnya, sehingga memberikan instruksi terperinci mengenai penggunaan fasilitas diruangan perawatan inap, petugas menjelaskan cara menggunakan fasilitas agar lebih memudahkan pasien yang menunggu⁹. Pada hakikatnya evaluasi pengukuran kinerja dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan memiliki korelasi terhadap mutu pelayanan⁷. Harapan berbanding lurus dengan keinginan pasien untuk bisa menikmati pelayanan dengan memuaskan. Apabila jasa yang diberikan sesuai yang diharapkan maka kualitas diinterpretasikan baik dan memuaskan demikian pula sebaliknya². Hal ini menunjukkan bahwa tanda kualitas layanan berdampak signifikan pada kepuasan pasien yang menggunakan BPJS kesehatan, berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin baik pula kepuasan pasien di pelayanan kesehatan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam memenuhi kepuasan pasien yang menggunakan BPJS. Oleh karena

itu, salah satu langkah yang bisa diambil adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien pengguna BPJS agar mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan kuesioner terbuka yang disebarakan selama berlangsungnya penelitian, beberapa pasien memberikan saran terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan pihak Puskesmas Benteng. Petugas Puskesmas Benteng supaya lebih meningkatkan ketersediaan alat, interior yang berada dalam Puskesmas dan kemudahan dokter serta perawat agar mudah untuk dihubungi. Kepuasan pasien sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang didapatkan dalam penelitian ini, maka diungkapkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden menurut karakteristik usia pasien peserta BPJS sebagian besar berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 23 orang. Berdasarkan jenis kelamin jumlah presentase tertinggi pasien didominasi oleh perempuan sebanyak 60 orang. Sebagian besar tingkat pendidikan terakhir pasien yaitu SMA dengan jumlah sebanyak 28 orang. Kemudian, berdasarkan pekerjaan menunjukkan IRT yang paling tinggi sebanyak 21 orang. Sebagian besar karakteristik responden berdasarkan tingkat BPJS berasal dari kelas III yaitu sebanyak 44 orang.
2. Kualitas pelayanan terdiri atas bukti fisik, kehandalan, koresponsipan, jaminan, dan empati berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung (7,309) lebih besar dari t-tabel (1,988) maka variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas Pelayanan memainkan peran yang signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan, salah satu langkah yang bisa diambil adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien pengguna BPJS kesehatan agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien pengguna BPJS. Terdapat dampak positif dan penting kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang menggunakan BPJS kesehatan pada Puskesmas Benteng Kepulauan Selayar.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abidin, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(2), 70-75.
2. Ampu, M. N & Fitriyaningsih. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suanac (Puskesmas Eban) Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(05), 167-174.
3. Arifin, M. H., & Suprayitno, S. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Studies and Research*, 2(2), 1234-1239.
4. Christian, R. P., & Mananeke, L. (2016). Pengaruh Strategi Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Di Rsud Sam Ratulangi Tondano. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2).
5. Dewi, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 146-156.
6. Murtiana, E., Majid, R., & Jufri, N. N. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan kepada Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Kota Kendari Tahun 2016* (Doctoral dissertation, Haluoleo University).
7. Putri, A. D., Dewi Pascarani, N. N., Wismayanti, D., & Wiwin, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. *Citizen Charter*, 1(1), 28629.
8. Roflin, E., & Liberty, I. A. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel dalam penelitian kedokteran*. Penerbit NEM.
9. Sharon, L. G., & Santosa, S. B. (2017). *Analisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, citra rumah sakit, kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan loyalitas pasien (Studi pada pasien rawat inap RSUD Tugurejo Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
10. Sugiyono, S. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.