

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu

The Relationship between Service Quality and BPJS Health Patient Satisfaction at the Mabelopura Health Center, Palu City

Muhammad Anzar^{1*}, Sudirman², Ananda Dwi Saputra³

^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu

(*)Email Korespondensi: ansarhasib@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan sebuah keberhasilan pelayanan kesehatan serta perihal yang paling wajib dicapai oleh tiap sarana kesehatan. Mutu pelayanan merupakan suatu wujud evaluasi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Sebagian penelitian menggunakan indikator kepuasan untuk memberi penilaian terhadap mutu pelayanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*, Populasi dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Sampel yang digunakan adalah Lemesshow estinasi. Uji yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan *Uji Person*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dengan reliabilitas dengan $p \text{ value} = 0,844 (p < 0,05)$, ada hubungan antara daya tanggap dengan $p \text{ value} = 0,870 (p < 0,05)$, ada hubungan antara Jaminan dengan $p \text{ value} = 0,833 (p < 0,05)$, ada hubungan antara Empaty dengan $p \text{ value} = 0,757 (p < 0,05)$ dan ada hubungan antara Bukti Fisik dengan $p \text{ value} = 0,734 (p < 0,05)$.

Kata Kunci : Reliabilitas; Daya tanggap; Jaminan; Empati dan Bukti fisik

Abstract

Patient satisfaction is a success of health services and the most important thing that must be achieved by every health facility. Service quality is a form of patient evaluation of the services received. Some studies use satisfaction indicators to assess service quality. This type of research is a quantitative study with a cross sectional design. The population in this study was 96 respondents. The sample used is the Lambesshow estimation. The test used in the study is using the Person Test. The results showed that there was a relationship between service quality and reliability with $p \text{ value} = 0.844 (p < 0.05)$, there was a relationship between responsiveness and $p \text{ value} = 0.870 (p < 0.05)$, there was a relationship between assurance and $p \text{ value} = 0.833 (p < 0.05)$, there is a relationship between Empathy and $p \text{ value} = 0.757 (p < 0.05)$ and there is a relationship between Physical Evidence and $p \text{ value} = 0.734 (p < 0.05)$.

Keywords: Reliability; Responsiveness; Guarantee; Empathy and Physical Evidence

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien ialah penanda keberhasilan pelayanan kesehatan serta perihal terutama yang wajib dicapai oleh tiap sarana kesehatan. Mutu pelayanan merupakan sesuatu wujud evaluasi pasien terhadap pelayanan yang diterima (1). Sebagian penelitian menggunakan indikator kepuasan untuk memberi penilaian terhadap mutu pelayanan.

World Health Organization (WHO) mengatakan bahwa Kesehatan merupakan kondisi sejahtera dari tubuh, jiwa, serta sosial yang mengizinkan tiap orang untuk hidup produktif secara sosial serta ekonomis (2). Maksudnya kesehatan adalah kondisi yang keseluruhannya saling berkaitan serta tidak bisa dipisahkan supaya tiap orang bisa menempuh hidupnya dengan produktif. Pemeliharaan kesehatan sangat diperlukan karena bisa mengatasi serta menghindari terbentuknya kendala kesehatan. hal ini membutuhkan pengecekan, penyembuhan serta/ataupun perawatan seperti kehamilan, serta persalinan. Pelayanan kesehatan yang baik merupakan sesuatu kebutuhan setiap orang dan selalu menjadi pendukung dalam keberhasilan pembangunan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas ialah sebuah aspek dari pelayanan kesehatan serta salah satu faktor yang terpenting untuk mencapai suatu kepuasan pasien (3). Dengan ini pelayanan kesehatan menjadi suatu kebutuhan yang penting untuk setiap masyarakat dengan itu pemerintah selalu berusaha mengembangkan jaminan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia.

Dengan ini Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (4).

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat

Puskesmas adalah suatu tempat pelayanan kesehatan yang dinaungi oleh pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam upaya untuk mempercepat meningkatkan kesejahteraan kesehatan masyarakat di Indonesia melalui berbagai kegiatan yaitu promosi, pencegahan, kuratif dan rehabilitasi dan dilaksanakan tergantung kebutuhan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat untuk pelayanan adalah suatu faktor yang sangat penting untuk mengembangkan sebuah sistem yang menyediakan pelayanan yang tepat untuk kebutuhan konsumen, meminimalisir anggaran serta waktu dan memaksimalkan pelayanan terhadap sasaran masyarakat. guna mendapatkan suatu kepuasan dari masyarakat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah suatu lembaga yang dibentuk guna menyelenggarakan suatu Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut UUD Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang dimulai pada tanggal 01 Januari 2014. UUD Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terbagi menjadi dua yaitu, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bertanggung jawab langsung kepada Presiden, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mempunyai wewenang untuk menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan serta pemeriksaan atas kepatuhan masyarakat dan pemberi pekerjaan. BPJS dilaksanakan secara rasional dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas serta sistem yang berupa sistem yang saling membantu dimana masyarakat mampu serta masyarakat sehat yang akan membantu masyarakat yang kurang mampu dan sakit (5).

Berdasarkan data di puskesmas mabelopura, kunjungan peserta BPJS kesehatan jumlah data pasien yang berobat pada tahun 2019 adalah mencapai 37.582 jumlah pasien kunjungan peserta BPJS kesehatan. Hasil informasi yang didapatkan dilapangan dan menurut pengalaman pribadi bahwa ada beberapa pasien yang mengeluh dengan lamanya pengantrian sehingga banyak pasien yang menunggu lama, serta ada beberapa petugas yang kurang rapi dalam penampilan pegawai kesehatan serta kurang berkomunikasi antara pegawai kesehatan kepada pasien sehingga kurang efektif dan efisien dalam pelayanan di puskesmas mabelopura dan pasien enggan untuk kembali lagi ke puskesmas.

Berdasarkan hasil survei tersebut dan mengingat kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan di puskesmas mabelopura masih belum maksimal, sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul “Hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan di puskesmas Mabelopura Kota Palu”

Tujuan penelitian ini ialah guna mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di puskesmas mabelopura palu.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional, yakni suatu rancangan penelitian yang bertujuan untuk melihat suatu hubungan pada waktu yang sama antara variabel-variabel independen dan variabel dependen, studi dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel independen (6). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terlibat dengan masalah yang sedang dibahas serta memberikan kuesioner yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

Lokasi penelitian ini akan di lakukan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu, waktu penelitian ini akan di lakukan pada bulan januari 2021. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien BPJS yang datang di puskesmas mabelopura palu. Rumus yang di gunakan di penelitian ini adalah rumus Lamesshow estimasi proporsi populasi tidak di ketahui sebagai berikut (7):

$$n = \frac{Z(1-a/2)^2 P (1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,84 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,01}$$

$$n = \frac{3,84 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,96}{0,01}$$

$$n = 96$$

$$n = 96 \text{ responden}$$

Keterangan :

n= besar sampel

d² derajat ketetapan (presisi) yang di inginkan yaitu 10% = 0,1

p= jumlah proporsi

Nilai z 1-a/2 = 1,96.

Pengumpulan data, data yang di kumpulkan pada penelitian ini data primer. Adapun cara pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner dan alat bantu wawancara.

Pengelolaan data yang dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut : 1) *Editing* yaitu upaya untuk memeriksa kembali data-data yang telah di kumpulkan, 2) *Coding* yaitu pemberian nomor kode atau bobot pada jawaban yang bersifat kategori, 3) *Tabulating* yaitu penyusunan dan perhitungan data berdasarkan variabel yang di teliti, 4) *Entri* data yaitu memasukan data hasil penelitian untuk diolah dengan menggunakan program computer, 5) *Clening* yaitu memberikan data dengan melihat variabel-variabel yang telah digunakan apakah ada kesalahan *entri* atau masih kosong, 6) *Describing* yaitu menggambarkan atau menjelaskan data yang sudah dikumpulkan.

Analisis data, data yang telah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan *software statical program for social* (SPSS). Analisis Univariat di gunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi masing-masing variabel yang di teliti, baik variabel independen dan variabel dependen. Analisis Bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dengan nilai

kemaknaan 0,01 dan tingkat kepercayaan 99%. Adapun uji yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji *Person*.

HASIL

Uji *person* digunakan untuk mengetahui seberapa pengaruh variable bebas/independen yang terdiri dari Reabilitas (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empaty (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) terhadap variable tak bebas/dependen yaitu kepuasan pasien (Y).

Reabilitas (X_1)

Berdasarkan output di atas diketahui nilai Sig.(2-tailed) sebesar 0.000, karena nilai Sig.(2-tailed) < 0.05 maka artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel Reabilitas (X_1) dan Kepuasan Pasien (Y).

Dari output SPSS, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0.844 artinya tingkat kekuatan korelasi/hubungannya adalah hubungan yang cukup kuat. Angka koefisien korelasi diatas bernilai positif, yaitu 0.844 maka arah hubungan variabelnya yaitu Positif.

Daya Tanggap (X_2)

Berdasarkan output di atas diketahui nilai Sig.(2-tailed) sebesar 0.000, karena nilai Sig.(2-tailed) < 0.05 maka artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel Daya Tanggap (X_2) dan Kepuasan Pasien (Y).

Dari output SPSS, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0.870 artinya tingkat kekuatan korelasi/hubungannya adalah hubungan yang sangat kuat. Angka koefisien korelasi diatas bernilai positif, yaitu 0.870 maka arah hubungan variabelnya yaitu Positif.

Jaminan (X_3)

Berdasarkan output di atas diketahui nilai Sig.(2-tailed) sebesar 0.000, karena nilai Sig.(2-tailed) < 0.05 maka artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel Jaminan (X_3) dan Kepuasan Pasien (Y).

Dari output SPSS, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0.833 artinya tingkat kekuatan korelasi/hubungannya adalah hubungan yang kuat. Angka koefisien korelasi diatas bernilai positif, yaitu 0.833 maka arah hubungan variabelnya yaitu Positif.

Empaty (X_4)

Berdasarkan output di atas diketahui nilai Sig.(2-tailed) sebesar 0.000, karena nilai Sig.(2-tailed) < 0.05 maka artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel Empaty (X_4) dan Kepuasan Pasien (Y).

Dari output SPSS, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0.757 artinya tingkat kekuatan korelasi/hubungannya adalah hubungan yang cukup kuat. Angka koefisien korelasi diatas bernilai positif, yaitu 0.757 maka arah hubungan variabelnya yaitu Positif.

Bukti Fisik (X_5)

Berdasarkan output di atas diketahui nilai Sig.(2-tailed) sebesar 0.000, karena nilai Sig.(2-tailed) < 0.05 maka artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel Bukti Fisik (X_5) dan Kepuasan Pasien (Y).

Dari output SPSS, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0.734 artinya tingkat kekuatan korelasi/hubungannya adalah hubungan yang cukup kuat. Angka koefisien korelasi diatas bernilai positif, yaitu 0.734 maka arah hubungan variabelnya yaitu Positif.

PEMBAHASAN

Pengaruh Reliabilitas (reliability) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Mabelopura Kota Palu

Reliabilitas ialah mengenai masalah tata cara pelayanan yang tepat, pengobatan pelayanan secara cepat, pelayanan pemeriksaan secara cepat, bertanggung jawab serta atas jadwal pelayanan yang ada di rumah sakit dapat dilaksanakan dengan tepat. Kehandalan petugas mesti didasarkan atas penilaian pasien pada aspek pemeriksaan kepada pasien yang dilaksanakan secara teratur, sebelum melakukan tindakan, memberi dorongan moral dalam hal kesembuhan, melakukan berbagai tindakan serta mampu menyelesaikan tugas secara mandiri, petugas harus memberikan penjelasan sejak awal sebelum melaksanakan tindakan, memberi dorongan moral dalam hal melaksanakan penyembuhan, melaksanakan berbagai tindakan serta bisa menyelesaikan tugas secara mandiri.

Hasil analisis pada uji Person menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh variabel Reliabilitas terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Reliabilitas berpengaruh terhadap variabel kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu.

Berdasarkan hasil wawancara menggunakan kuesioner yang di bagikan koresponden di variabel reliabilitas/reliability hasil sebagian besar responden tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dengan nilai kolerasi 0.844 artinya tingkat kekuatan kolerasi/hubungannya adalah hubungan yang cukup puas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ulinuha, F. E. (2014) Bahwa variabel reability/keandalan didapatkan hasil sebagian besar responden puas di tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di rs permata medika semarang sebesar 56,56 % tetapi di bagian itu pula beberapa reponden merasa tidak puas sebesar 10,10 % dan di bagian reability / keandalan lainnya di rs permata medika semarang responden puas di pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat sebesar 52,52 % tetapi dibagian itu pula beberapa responden merasa tidak puas sebesar 13,13 % (8).

Pengaruh Daya Tanggap (responsiveness) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Mabelopura Kota Palu

Daya Tanggap (responsiveness) ialah salah suatu kemampuan untuk memberikan bantuan serta memberikan pelayanan yang tepat dan cepat terhadap komsumennya, hasil tanggapan responden terhadap daya tanggap dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti kesiapan petugas dalam setiap tindakan. Daya tanggap dapat diukur melalui indikator kesiapsiagaan petugas dalam menangani keluhan pasien.

Hasil analisis pada uji Person menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh variabel Daya Tanggap terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap berpengaruh terhadap variabel kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu.

Berdasarkan hasil wawancara menggunakan kuesioner yang di bagikan koresponden di variabel Daya Tanggap hasil sebagian besar responden mengatakan bahwa puskesmas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggannya dengan nilai kolerasi 0.870 artinya tingkat kekuatan kolerasi/hubungannya adalah hubungan yang cukup puas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ulinuha, F. E. (2014) Bahwa responsiveness/ daya tanggap didapat hasil responden puas dalam dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan tanggap sebesar 54,54 % dan di aspek lain dalam responsiveness / daya tanggap, responden puas dalam prosedur pelayanan yang tidak berbelit – belit sebesar 45,45 % tetapi sebagian reponden merasa tidak puas dalam aspek tersebut sebanyak 10,10 % dan beberapa responden merasa tidak puas dalam aspek kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien sebesar 10,10 % (8).

Pengaruh Jaminan (assurance) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Mabelopura Kota Palu

Jaminan (assurance) ialah kemampuan rumah sakit untuk menimbulkan rasa percaya yang tepat dan cepat kepada pelanggannya. Jaminan dapat diukur melalui indikator rasa aman serta terjaminnya pasien ketika melakukan pengobatan atau perawatan, serta dapat menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pasien untuk cepat sembuh, petugas harus berpengalaman dan terlatih dalam hal melakukan pengobatan serta mampu mengatasi keluhan pasien mengenai kondisi kesehatannya.

Hasil analisis pada uji Person menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh variabel Jaminan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan berpengaruh terhadap variabel kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu.

Berdasarkan hasil wawancara menggunakan kuesioner yang di bagikan koresponden di variabel Jaminan hasil sebagian besar responden mengatakan bahwa pasien merasa aman dan nyaman ketika melakukan pengobatan atau perawatan dan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh. dengan nilai kolerasi 0.833 artinya tingkat kekuatan kolerasi/hubungannya adalah hubungan yang kuat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ulinuha, F. E. (2014) Bahwa variabel Assurance/ jaminan didapatkan data pasien puas dengan adanya Jaminan Keamanan dan Kepercayaan sebesar 51,51 % serta kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit sebesar 35,35 % tetapi beberapa responden sangat tidak puas dalam aspek tersebut sebesar 14,14 % dan dalam aspek lain beberapa responden tidak puas dalam ruang tunggu yang kurang nyaman sebesar 9,09 % (8).

Pengaruh Empati (Empathy) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Mabelopura Kota Palu

Empati (empathy) ialah kemampuan rumah sakit dalam memberikan perhatian yang tulus kepada semua pasien. Empati dapat diukur melalui indikator pelayanan, memberikan keramahan tanpa memandang status pasien, dapat memberi perhatian lebih pada setiap pasiennya, memberikan pengertian terhadap setiap keluhan dari pasien, tanggapan responden terhadap kemampuan petugas memahami serta menempatkan diri petugas pada keadaan yang dialami oleh pasien, seperti keramahan serta kesopanan dokter saat melakukan pemeriksaan kepada pasiennya.

Hasil analisis pada uji Spearman menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh variabel Empati terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Empati berpengaruh terhadap variabel kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu

Berdasarkan hasil wawancara menggunakan kuesioner yang di bagikan koresponden di variabel Empati hasil sebagian besar responden mengatakan bahwa pukesman memberikan perhatian yang tulus kepada pasien dengan nilai kolerasi 0.757. artinya tingkat kekuatan kolerasi/hubungannya adalah hubungan yang cukup kuat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ulinuha, F. E. (2014) Bahwa variabel empathy/ empati didapatkan hasil, pasien puas di kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien sebesar 56,56 % tetapi di aspek itu pula beberapa responden merasa tidak puas sebesar 15,15 % dan beberapa responden lainnya merasa puas pada aspek memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien sebesar 36,36 % dan beberapa responden merasa tidak puas dalam tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam sebesar 9,09 % (8).

Pengaruh Bukti Fisik (Tangible) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Mabelopura Kota Palu

Bukti Fisik (tangible) ialah suatu kemampuan rumah sakit yang didalam menunjukkan eksistensinya terhadap pihak eksternal. Namun ada beberapa pasien yang merasa kurang puas terhadap penampilan pegawai dan juga kurangnya fasilitas yang ada di instansi tersebut. Seperi pegawai yang ada instansi tersebut berpakaian kurang rapi dan peralatan yang ada kurang lengkap dan kurang memadai.

Hasil analisis pada uji Spearman menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh variabel Bukti Fisik terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif yaitu 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa variabel

Bukti Fisik berpengaruh terhadap variabel kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu.

Berdasarkan hasil wawancara menggunakan kuesioner yang di bagikan koresponden di variabel Bukti Fisik hasil sebagian besar responden mengatakan bahwa pegawai Puskesmas dapat menunjukkan penampilan yang rapih dan bersih dan juga mempunyai fasilitas yang ada cukup lengkap. dengan nilai kolerasi 0.734. artinya tingkat kekuatan kolerasi/hubungannya adalah hubungan yang cukup kuat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ulinuha, F. E. (2014) Bahwa variabel Bukti Fisik (tangibles) didapatkan hasil reponden puas dalam aspek kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan sebesar 58,58 % tetapi dalam aspek itu pula beberapa responden tidak puas sebesar 10,10 % dan dalam aspek lain di bagian tangibles / berwujud reponden merasa puas karena obat yang diberikan sesuai dengan resep sebesar 55,55 % (8).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa nilai signifikan dari semua variabel (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) memiliki nilai positif yaitu 0.000. Hal ini menunjukan bahwa semua variabel berpengaruh terhadap variabel kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu.

Sedangkan nilai korelasi di setiap variabel berbeda-beda yaitu : 1) Reliabilitas (reliability) memiliki nilai korelasi 0.844 artinya tingkat kekuatan korelasi/hubungannya adalah Cukup Kuat. Angka koefisien korelasi tersebut bernilai positif maka arah hubungan variabelnya positif. 2) Daya Tanggap (Responsiveness) memiliki nilai korelasi 0.870 artinya tingkat kekuatan korelasi/hubungannya adalah Sangat Kuat. Angka koefisien korelasi tersebut bernilai positif maka arah hubungan variabelnya positif. 3) Jaminan (Assurance) memiliki nilai korelasi 0.833 artinya tingkat kekuatan korelasi/hubungannya adalah Kuat. Angka koefisien korelasi tersebut bernilai positif maka arah hubungan variabelnya positif. 4) Empati (Empathy) memiliki nilai korelasi 0.757 artinya tingkat kekuatan korelasi/hubungannya adalah Cukup Kuat. Angka koefisien korelasi tersebut bernilai positif maka arah hubungan variabelnya positif. 5) Bukti Fisik (Tangible) memiliki nilai korelasi 0.734 artinya tingkat kekuatan korelasi/hubungannya adalah Cukup Kuat. Angka koefisien korelasi tersebut bernilai positif maka arah hubungan variabelnya positif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hartati CS. Analisis Mutu Pelayanan Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Cepu. *J Mitra Manaj.* 2020;4(4):607–20.
2. Organization WH. *The World Health Report 2001: Mental health: new understanding, new hope.* 2001;
3. Ulumiyah NH. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas. *J Adm Kesehat Indones.* 2018;6(2):149–55.
4. RI K. Peraturan menteri kesehatan nomor 75 tahun 2014 tentang standar pelayanan puskesmas. Jakarta Kemenkes RI. 2014;
5. Kemenkes RI. *Pedoman gizi seimbang.* Jakarta Kemenkes RI. 2014;
6. Adiputra IMS, Trisnadewi NW, Oktaviani NPW, Munthe SA, Hulu VT, Budiastutik I, et al. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Yayasan Kita Menulis; 2021.
7. Riyanto S, Hatmawan AA. *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen.* Deepublish; 2020.
8. Ulinuha FE. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014.* Semarang Univ Dian Nuswantoro. 2014;