**Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan**
Halaman Jurnal : https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/JRIK
Halaman UTAMA: https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php

# FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS LIMBOTO

**Sri Sintiyas Y. Pipi**[1], **Sabirin B. Syukur**[2], **Abdul Wahab Pakaya**[3]
Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Alamat: Jl. Prof. Dr. H. Mansoer Pateda No.Desa, Pentadio Tim., Kec. Telaga Biru, Kabupaten Gorontalo, Gorontalo 96181;Telepon: (0435) 881136
e-mail korespondensi: **srisintiyaspipi@gmail.com**

***ABSTRAK***

Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang berpendapat bahwa semakin puas rasa kesempurnaan maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Limboto. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross cestional.* Sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 orang, pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan analisis uji statistik *chi square* dengan tingkat signifikan α (0,05). Dari hasil penelitian Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien yaitu nilai *p value* dimensi *responsiveness* (0,000), *assurance* (0,001) *tangibles* (0,000), *emphaty* (0,001) dan *reliability* (0,000). Dapat disimpulkan bahwa lima faktor dimensi pelayanan kesehatan saling berhubungan dengan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Limboto.

***Kata Kunci*****:** *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan*

***ABSTRACT***

*The quality of health services is the level of perfection of health services in effecting a feeling of satisfaction in every patient who believes that the more satisfied the sense of perfection is, the better quality of health services. The purpose of research was to determine the factors are associated with BPJS patient satisfaction with outpatient services in the Work Area of the Limboto Health Center. This research used a quantitative research design with a cross sectional approach. The samples was 98 people, the sample was taken using a purposive sampling technique with a chi square statistical test analysis with a significant level of α (0.05). From the results of research of the Five Dimensions of Health Service Quality on patient satisfaction, namely the p-value dimensions of responsiveness (0.000), assurance (0.001) tangibles (0.000), empathy (0.001) and reliability (0.000). It can be concluded that the five dimensions of health service factors are interrelated with patient satisfaction at the Limboto Health Center.*

***Keywords:*** *Patient Satisfaction, Quality of Health Services.*

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah sebuah sumber daya yang dimiliki semua manusia dan bukan merupakan suatu tujuan hidup yang perlu dicapai. Kesehatan tidak berfokus kepada fisik yang bugar tetapi meliputi jiwa

*Received Desember 12, 2022; Revised Januari 2, 2023; Accepted Februari 21, 2023*

yang sehat dimana individu dapat bersikap toleran dan dapat menerima perbedaan (Sapitri & Sari, 2021). Kesehatan merupakan suatu aspek utama yang sedang diperhatikan pemerintah indonesia dalam pembangunan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan kesehatan adalah salah satu hak masyarakat. Tetapi diketahui bahwa terlalu banyak permasalahan pada bidang ini. (Budiharjo et al., 2022)

Menurut *World Health Organization* (WHO, 2017) menyatakan bahwa semua negara di dunia harus memperkuat sistem pelayanan kesehatan primer untuk meningkatkan efektivitas (kesehatan masyarakat yang lebih baik), efisiensi (biaya tetap di kelola), ekuitas (kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai) dan sistem perawatan kesehatan berkelanjutan.

Pemerintah Republik Indonesia telah menyadari bahwa kesehatan merupakan aset utama dalam upaya mengembangkan bangsa. Pemerintah terus melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan derajat kesehatan bangsa, salah satunya adalah program pelayanan kesehatan yang mengalami perubahan dalam sistem pembiayaan kesehatan, seperti tercantum dalam UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN) yang mengamanatkan jamianan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia. Database dari BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa sejak 1 Januari 2017 hingga Maret 2019 peserta BPJS sudah mencapai 71,2% dari total keseluruhan penduduk Indonesia. Peserta BPJS mengalami peningkatan setiap bulannya, sekitar 77 % dari total seluruh penduduk Indonesia telah terdaftar sebagai peserta BPJS. (Permana et al., 2020)

Berdasarkan data yang didapatkan dari puskesmas Limboto diperoleh data jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan pada bulan januari tahun 2022 yaitu 1.590 jiwa dan pada bulan Februari tahun 2022 yaitu 1.350 jiwa sedangkan pada bulan Maret tahun 2022 jumlah pasien menurun yakni 1.200 jiwa. Jadi jumlah total keseluruhan pasien dari bulan januari-maret tahun 2022 yaitu 4.140 jiwa.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan 10 orang Pasien BPJS yang sudah berkunjung lebih dari tiga kali di Puskesmas Limboto dimana didapatkan masalah *Responsivennes* (Daya Tanggap Perawat) yaitu 7 dari 10 pasien yang di wawancarai mengatakan bahwa antrian pada saat ingin melakukan pemeriksaan masih cukup lama karena ada beberapa petugas Puskesmas yang tidak cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan didapatakan masalah *Reliability* (Kehandalan) dimana 5 orang dari 10 pasien mengatakan bahwa ada beberapa petugas atau perawat Puskesmas yang tidak memberikan senyuman pada saat memberikan pelayanan, untuk *Tengible* (Bentuk Fisik) 2 diantara 10 paisen mengatakan bahwa puskesmas ini sudah cukup bersih tetapi setelah dilakukan penelitian masih ada pasien merasa cukup puas dengan kebersihan Puskesma *Emphaty* (perhatian) dimana 5 dari 10 pasien ada beberapa petugas Puskesmas yang komunikasinya kurang terhadap pasien seperti tidak basa basi dengan pasien yang sedang mengantri, kemudian pada *Assurance* (Jaminan) dari hasil obeservasi yang dilakukan peneliti dimana petugas atau perawat tidak sembarangan dalam memberikan informasi tentang pasien dan setelah dilakukan penelitian pada 98 responden dimana masih ada pasien yang mengatakan cukup puas terhadap perilaku petugas puskemas.

Berdasarkan uraian di atas, maka Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di wilayan kerja Puskesmas Limboto.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu peneliti mecari hubungan antara variabel bebas (*responsiveness, assurance, tangibles, emphaty dan reliability)* dengan variabel terikat (kepuasan pasien). Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah pasien yang berkunjung atau berobat ke puskemas limboto yang berjumlah 4.140 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel 98 responden.

Instrumen penelelitian yang digunakan yaitu kuesioner tentang kualitas pelayanan keseatan yang tediri dari lima yaitu (*responsiveness, assurance, tangibles, empahty* dan *reliability*) dan kuesioner tentang kepuasan pasien. Uji statistik yang diguankan yaitu uji *chi square.*

## HASIL

### Analisis Univariat

**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan (*Responsiveness*)**

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Bedasarkan Pelayanan Kesehatan (*Responsiveness*)

| ***Responsiveness*** | **Jumlah** | |
|---|---|---|
| | **N** | **%** |
| Baik | 74 | 75,5 |
| Cukup | 24 | 24,5 |
| **Total** | **98** | **100** |

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keseahatan (*Assurance*)**

Tabel 2. Distribusi Frekuensi berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan *(Assurance)*

| ***Assurance*** | **Jumlah** | |
|---|---|---|
| | **N** | **%** |
| Baik | 72 | 73,5 |
| Cukup | 26 | 26,5 |
| **Total** | **98** | **100** |

**Distribusi Freskuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan (*Tangibles)***

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarakan Kualiatas Pelayanan Kesehatan *(Tangibless)*

| ***Tangibles*** | **Jumlah** | |
|---|---|---|
| | **N** | **%** |
| Baik | 72 | 73,5% |
| Cukup | 26 | 26,5% |
| **Total** | **98** | **100%** |

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(Emphaty)***

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(Emphaty)*

| ***Emphaty*** | **Jumlah** | |
|---|---|---|
| | **N** | **%** |
| Baik | 65 | 66,3 |
| Cukup | 33 | 33,7 |
| **Total** | **98** | **100** |

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarakan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(Reliability)***

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(reliability)*

| ***Reliability*** | **Jumlah** | |
|---|---|---|
| | **N** | **%** |
| Baik | 73 | 74,5 |
| Cukup | 25 | 25,5 |
| **Total** | **98** | **100** |

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien**

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

| **Kepuasan Pasien** | **Jumlah** | |
|---|---|---|
| | **N** | **%** |
| Puas | 74 | 75,5 |
| Cukup Puas | 24 | 24,5 |
| **Total** | **98** | **100** |

**Analisis Bivariat**

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(Responsiveness)* dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 7. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(Responsiveness)* dengan kepuasan pasien.

| Kualitas pelayanan Kesehatan (*Responsiveness*) | Kepuasan Pasien | | | | Total | | *P Value* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Puas | | Cukup Puas | | | | |
| | N | % | N | % | N | % | |
| Baik | 64 | 65,3 | 10 | 10,2 | 74 | 75,5 | 0,000 |
| Cukup | 10 | 10,2 | 14 | 14,3 | 24 | 24,5 | |
| **Total** | **74** | **75,5** | **24** | **22,5** | **98** | **100** | |

Setelah dilakukan uji lanjut *chi square* didapatkan nilai *p value* = 0,000 dimana nilai lebih kecil dari nilai dari nilai $\alpha = 0,05$.

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(Assurance)* dengan Kepuasan Pasien.**

Tabel 8. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(Assurance)* dengan Kepuasan Pasien.

| Dimensi Pelayanan Kesehatan *(Assurance)* | Kepuasan Pasien | | | | Total | | *P Value* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Puas | | Cukup Puas | | | | |
| | n | % | n | % | N | % | |
| Baik | 61 | 62,2 | 11 | 11,2 | 72 | 73,5 | 0,001 |
| Cukup | 13 | 13,3 | 13 | 13,3 | 26 | 26,5 | |
| **Total** | **74** | **75,5** | **24** | **24,5** | **98** | **100** | |

Pada saat dilakukan uji lanjut *chi-square* didapatkan nilai *p value* = 0,001. Artinya nilai *p value* lebih kecil dari nilai α = 0,05.

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(Tangibles)* dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 9. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(Tangibles)* dengan Kepuasan Pasien.

| Dimensi Pelayanan Kesehatan *(Tangibles)* | Kepuasan Pasien | | | | Total | | *P Value* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Puas | | Cukup Puas | | | | |
| | n | % | n | % | N | % | |
| Baik | 64 | 65,3 | 8 | 8,2 | 72 | 73,5 | 0,000 |
| Cukup | 10 | 10,2 | 16 | 16,3 | 26 | 26,4 | |
| **Total** | **74** | **75,5** | **24** | **24,5** | **98** | **100** | |

Dengan dilakukan uji lanjut *chi-square* didapatkan nilai *p value* = 0,000 maka nilai *p value* lebih kecil dari nilai α = 0,05.

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(Emphaty)* dengan Kepuasan Pasien.**

Tabel 10. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(Emphaty)* dengan kepuasan pasien

| imensi Pelayanan Kesehatan *(Emphaty)* | Kepuasan pasien | | | | Total | | *P Value* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Puas | | Cukup Puas | | | | |
| | n | % | n | % | N | % | |
| Baik | 56 | 57,1 | 9 | 9,2 | 65 | 66,3 | 0,001 |
| Cukup | 18 | 18,4 | 15 | 15,3 | 33 | 33,7 | |
| **Total** | **74** | **75,5** | **24** | **24,5** | **98** | **100** | |

Dari hasil uji lanjut *chi-square* didapatkan nilai *p value* = 0,001. dimana nilai *p value* lebih kecil dari α = 0,05.

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(Reliability)* dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 11. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *(Reliability)* dengan Kepuasan Pasien.

| Dimensi Pelayanan Kesehatan *(Reliability)* | Kepuasan pasien | | | | Total | | *P Value* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Puas | | Cukup Puas | | | | |
| | N | % | n | % | N | % | |
| Baik | 66 | 67,3 | 7 | 7,1 | 73 | 74,5 | 0,000 |
| Cukup | 8 | 8,2 | 17 | 17,3 | 25 | 25,5 | |
| **Total** | **74** | **75,5** | **24** | **24,5** | **98** | **100** | |

Setelah dilakukan uji lanjut *chi-square* didapatkan nilai *p value* = 0,000. dimana nilai *p value* lebih kecil dari nilai α = 0,05.

## PEMBAHASAN

### Analisa Univariat

**1. Kualitas Pelayanan Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Limboto**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan *Responsiveness* responden menjawab baik yaitu 74 responden (75,5%), dan responden menjawab cukup yaitu 24 responden (24,5%). Dan dari hasil penelitian didapatkan responden lebih dominan menjawab Baik pada pernyataan No 2 dan No 3 dan dominan menjawab cukup pada penyataan No 1 dan 4. *Assurance* responden menjawab baik ada 72 responden (73,5%), dan responden yang menjawab cukup ada 26 responden (26,5%). Dimana responden dominan menjawab baik pada pernyataan No 1,2 dan 3. Responden dominan menjawab cukup pada pernyataan No 4. Kulaitas Pelayanan Kesehatan *tangibles* responden menjawab baik 72 responden (73,5%) dan responden yang menjawab cukup yaitu 26 responden (26,5%). Dimana responden dominan menjawab baik pada pernyataan No 2 dan pernyataan No 3 dan responden dominan menjawab cukup pada pernyataan No 1 dan pernyataan No 4. Kualitas Pelayanan Kesehatan *emphaty* responden menjawab baik ada 65 responden (66,3) dan yang menjawab cukup yaitu 33 responden (33,7%). Dimana responden lebih dominan menjawab Baik pada pernyataan No 1 dan penyataan No 3 dan responden dominan menjawab cukup pada pernyataan No 2 dan pernyataan No 4. Kualitas Pelayanan Kesehatan *emphaty* responden menjawab baik ada 65 responden (66,3%) dan yang menjawab cukup yaitu 33 responden (33,7%). Dimana responden lebih dominan menjawab Baik pada pernyataan No 1 dan penyataan No 3 dan responden dominan menjawab cukup pada pernyataan No 2 dan pernyataan No 4. Kualitas Pelayanan Kesehatan *reliability* responden menjawab baik yaitu 73 responden (74,6%) responden yang menjawab cukup yaitu 25 responden (25,5%). Dimana responden dominan menjawab baik pada pernyataan No 1, 2 dan 4. Responden dominan menjawab cukup pada pernyataan No 3.

### Analisa Bivariat

**1. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Limboto.**

Berdasarkan hasil analisis uji *Chi square* hubungan kualitas pelayanan kesehatan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Limboto, didapatakan nilai *p value* : 0,00 lebih kecil dari nilai α 0,05, dengan hasil yang didapatkan saat peneliti melakukan pengolahan data, sebanayak 74 responden (75,5%) menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan.

Menurut teori (Zainafre, 2016) *Responsiveness* merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, *responsiveness* berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk membantu pelanggan (pasien).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Musa Hendra, 2022) dimana sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan *responsiveness.* Dan pada penelitian tersebut didapatkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Dengan demikian ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan *responsiveness* dengan kepuasan pasien, didapatkan dari hasil penelitian saat dilakukan olah data kualitas pelayanan kesehatan *responsiveness.*

Asumsi peneliti pada dasarnya kuaulitas pelayanan kesehatan *responsiveness* sangatlah penting dan bisa mempengaruhi kepuasan pasien karena semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

**2. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *assurance* dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Limboto.**

Dapat dilihat dari hasil analisis statistik uji *Chi square* didapat nilai *p value* : 0,001, artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan *assurance* dengan kepuasan pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Limboto sesuai dengan kepuasan pasien yang diharapkan. Dari hasil yang didapatkan oleh peneliti yaitu 74 responden (75,5%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan.

Menurut teori (Nursalam, 2020) setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Musa Hendra, 2022) dimana sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan *Assurance.* Dan pada penelitian tersebut didapatkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan antara kualitas pelayanan kesehatan *assurance* dengan kepuasan pasien.

Asumsi peneliti bahwa *assurance* sangatlah penting dan bisa mempengaruhi kepuasan pasien karena dengan menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pada pasien akan membuat kepuasan pasien terhadap pelayanan meningkat.

**3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Limboto.**

Dari hasil analisis uji *Chi square* didapatkan nilai *p value* 0,000 pada hubungan kualitas Pelayanan Kesehatan *tangibles* dengan Kepuasan Pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan *tangibles* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Limboto karena nilai *p value* lebih kecil dari 0,05.

Menurut teori (Nursalam, 2014) *tangibles* yaitu bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang diberikan. Bentuk pelayanan fisik yang ditunjukan berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan didalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nailah et al., 2021) yang menyatakan responden dominan menjawab baik terhadap pelayanan kesehatan *tangibles* dan didapatkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan *tangibles* dengan kepuasan pasien.

Asumsi peneliti tentang *tangibles* yaitu jika fasilitas dan perlengkapan pada Puskesmas tersebut sudah memadai maka pasien akan merasa puas namun jika fasilitas kurang memadai akan menyebabkan kepuasan pasien menurun.

**4. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *emphaty* dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Limboto**

Dari hasil analisis uji *Chi square* didapatkan nilai *p value* 0,001 lebih kecil dari nilai α 0,05. Artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan *emphaty* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Limboto.

Menurut teori (Nursalam, 2014) *emphaty* dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nova, 2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan *emphaty* dengan kepuasan pasien, semakin baik persepsi pasien terhadap *emphaty* maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan jika penilaian pasien terhadap *emphaty* buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah

Asumsi peneliti rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pasien, memahami kebutuhan pasien serta kemudahan untuk dihubungi akan membuat persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat.

**5. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan *reliability* dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Limboto.**

Dari hasil uji *Chi square* didapatkan nilai *p value* 0,000 dimana nilai *p value* yang didapatkan lebih kecil dari nilai α 0,05 artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan *reliability* dengan kepuasan pasien.

menurut (Prasojo, 2016) mengemukakan bahwa kehandalan mempuanyai pengaruh positif terhadap kepuasan semakin baik presepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Jika presepsi pelanggan terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Musa Hendra, 2022)Musa Hendra (2022) dimana hasil yang didadapkan ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan *reliability* dengan kepuasan pasien.

Asumsi peneliti bahwa *Reliability* sangatlah penting karena dengan konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya maka tingkat kepuasan pasien terhadap *reliability* akan akan meningkat.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Limboto didapatkan responden terbanyak pada kategori puas yaitu 74 responden (75,5%) dan kategori Cukup Puas yaitu 24 (24,5%). Dari hasil penelitian kelima faktor kualitas pelayanan kesehatan lima dimensi berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Limboto dengan *p value* dimensi *responsiveness* (0,000), *assurance* (0,001) *tangibles* (0,000), *emphaty* (0,001) dan *reliability* (0,000) lebih kecil dari nilai α = 0,05 (Uji *chi square*)

### Saran

Diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dapat menambah wawasan dan meningkatkan pengetahuan responden dapat nberpartisifasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi lebih baik, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa kesehatan. Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan bahan pembelajaran melakukan penelitian dan sebagai referensi untuk penelititan selanjutnya dalam ruang lingkup yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA


Budiharjo, N., Saimi, Menap, Sismulyanto, & Nurdiana, O. L. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Antara Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Dengan Klu Sehat. *Jurnal Keperawatan Silampari*, *5*, 689–697.

Musa Hendra. (2022). *Pengaruh Kua Litas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang*.

Nailah, A. A., Yuliani, & Nurhidayat. (2021). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rs Hikmah Makassar*.

Nova. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta* .

Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 4). Salemba Medika.

Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesioanl*. (Edisi 5.). Salemba Medika.

Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community Of Publishing In Nursing*, *8*(3), 312.

Prasojo. (2016). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass 0797 Kencanasari I Surabaya, Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. *5*(8), 1–8.

Sapitri, P., & Sari, I. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Rawat Inap Ciranjang. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, *1*(10), 1323–1333.

WHO. (2017). *The World Health Report 2017 : Primary Health Care Now More Than Ever. Geneva, Switzerland : author*.

Zainafre, I. (2016). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawatjalan di puskesmas lamper tengah kecamatan semarang. *Public Health Perspective Journal. ISSN 2528-5998, 45-52*, *3*(2), 80–91.