

**ANALISIS KESESUAIAN KINERJA PETUGAS PEMBERI PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN HARAPAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS PERUMNAS
KECAMATAN KADIA KOTA KENDARI**

*Performance Analysis of Performance of Health Services With BPJS Patients In
Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari*

Sri Mulyani, Marwa Safitri

Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Mandala Waluya
(srimulyani0035@gmail.com, 085234189777)

ABSTRAK

Pasien peserta BPJS mengeluhkan adanya ketidaksesuaian kinerja dengan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian kinerja petugas pemberi pelayanan dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study*, populasi penelitian berjumlah 14.263 orang dengan jumlah sampel 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* kombinasi dengan *Sistematic Random Sampling*, metode analisis menggunakan Uji *Chi Square* dan Uji *Phi*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan pada bukti fisik dengan harapan pasien BPJS (X^2 hitung = 1,240), ada hubungan lemah pada daya tanggap dengan harapan pasien BPJS (X^2 hitung = 5,021, Φ (φ) = 0,245), ada hubungan sedang pada kehandalan dengan harapan pasien BPJS (X^2 hitung = 5,808, Φ (φ) = 0,262), ada hubungan lemah pada jaminan dengan harapan pasien BPJS (X^2 hitung = 4,458, Φ (φ) = 0,233), tidak ada hubungan pada empati dengan harapan pasien BPJS (X^2 hitung = 0,021). Diharapkan kepada petugas Puskesmas Perumnas agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, yang kurang bisa ditingkatkan dan yang sudah baik bisa di pertahankan agar dapat sesuai dengan harapan pasien BPJS.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, mutu pelayanan, puskesmas perumnas

ABSTRACT

BPJS participant patients complain of a performance mismatch with the patient's expectations for the services provided. The purpose of this study was to determine the suitability of the performance of service providers with the expectations of patients at the public health center perumnas. This research is a quantitative study with a cross-sectional study approach, the population of the study was 14,263 people with a sample size of 100 people. The sampling technique used a combination of Accidental Sampling with Systematic Random Sampling, the analysis method used the Chi-Square test and the Phi test. Findings indicated that there was no relationship between physical evidence and BPJS patients expectations (X^2 count = 1,240), there was a weak relationship between responsiveness and BPJS patient expectations (X^2 count = 5,021, Φ () = 0,245), there was a moderate relationship on reliability with BPJS patient expectations (X^2 count = 5,808, Φ () = 0,262), there was a weak relationship between assurance and BPJS patient expectations (X^2 count = 4,458, Φ () = 0,233), there was no relationship with empathy with BPJS patient expectations (X^2 count = 0,021). The suggestion of this study is expected to the service providers and especially public health centers can improve the quality of services, those that cannot be improved and those that are good can be maintained so that they can match the expectations of BPJS patients.

Keywords: *Quality of service, quality of service, health centers perumnas*

PENDAHULUAN

Sampai dengan saat ini, akses ke layanan kesehatan telah menjadi prioritas di wilayah Asia Tenggara, berdasarkan prinsip pemerataan dan indikator cakupan kepuasan pelanggan berdasarkan harapan pelanggan, yaitu tempat pelayanan harus dikelola dengan baik, rapi, bersih, waktu tunggu sesuai, penyedia pelayanan simpatik dan ramah, pengobatan tepat dan terjangkau. Penduduk Indonesia pada tahun 2019 sebanyak 269,6 juta jiwa, data kementerian kesehatan tahun 2019 menunjukkan bahwa penduduk Indonesia yang telah memiliki jaminan kesehatan adalah 81,8% atau sejumlah 217.549.455 jiwa, artinya jumlah masyarakat yang belum menjadi peserta BPJS masih belum tercapai sepenuhnya.¹

Sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, keluarga peserta seringkali mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta jamkesmas mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain di beberapa pelayanan kesehatan, baik yang di rawat maupun yang hanya berobat. Beberapa peserta BPJS mengeluhkan kekecewaan yang berkaitan dengan fasilitas puskesmas yang kurang, sikap perawat dan dokter yang kurang ramah, rumitnya proses administrasi untuk mengurus persyaratan BPJS sehingga menimbulkan lamanya waktu menunggu tindakan-tindakan medis atau operasi dan fasilitas ruang rawat yang terbatas.²

Tahun 2019 kepesertaan BPJS di Indonesia berjumlah 269,6 juta penduduk

(84%) dari jumlah penduduk yaitu 221.580.743 jiwa. Data jumlah penduduk di Indonesia yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan dengan BPJS di Puskesmas tahun 2018 berjumlah 208.054.199 jiwa (83,6%) dari jumlah penduduk. Sedangkan pelayanan kesehatan yang dituju adalah Puskesmas, praktik dokter, poliklinik dan rumah sakit swasta yang bekerja sama dengan BPJS.³

Jumlah Puskesmas di kota kendari yang bekerja sama dengan BPJS berjumlah 15 unit terdiri dari 5 Puskesmas Rawat Inap dan 10 Puskesmas Non Rawat Inap. Jumlah masyarakat peserta BPJS yang memanfaatkan rawat jalan Puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari berdasarkan data pemanfaatan pelayanan kesehatan pada tahun 2018 berjumlah 740.895 jiwa dari jumlah penduduk 381.628 jiwa dan tahun 2019 jumlah masyarakat peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan Puskesmas mengalami penurunan berjumlah 438.651 jiwa dari jumlah penduduk 340.796 jiwa. Data tersebut menunjukkan kepesertaan masyarakat dan penggunaan pelayanan BPJS kesehatan masih rendah. Sosialisasi tentang BPJS yang telah dilakukan Dinkes Kota cenderung masih kurang.⁴

Data kepesertaan BPJS di wilayah Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari tahun 2019 berjumlah 14.263 jiwa, Peserta BPJS terdiri dari BPJS Penerima Bantuan Iuran Jaminan kesehatan (PBI) Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) sebesar 4.890 jiwa, peserta PBI Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) sebesar 1.282 jiwa, Pekerja bukan penerima Upah

(PBPU)/Mandiri sebesar 2.231 jiwa, dan Pekerja Penerima Upah (PPU) sebesar 5.860 jiwa yaitu Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI, Anggota Polri, Pegawai Swasta. Data kunjungan peserta pasien BPJS di Puskesmas Perumnas kecamatan Kadia kota Kendari dari tahun 2018 sebanyak 16.603 pasien sedangkan kunjungan pasien peserta BPJS yang berkunjung pada periode januari-oktober tahun 2019 berjumlah 13.903 pasien. Berdasarkan data kunjungan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat pengguna BPJS terjadi penurunan kunjungan dan masih rendah karena target kunjungan pelayanan sesuai standar pelayanan minimal adalah 15% dari jumlah penduduk.⁵

Berdasarkan hasil survey awal pada dimensi bukti fisik (*tangible*) menunjukkan bahwa kondisi fisik, peralatan serta penampilan petugas di Puskesmas perumnas memiliki tingkat kesesuaiannya adalah 90%, pada dimensi Keandalan (*reliability*) menunjukkan kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan yang akurat dan handal dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan memiliki tingkat kesesuaian 80%, pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan tindakan cepat pada pasien yang membutuhkan memiliki tingkat kesesuaian 80%, pada dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pasien 85%, pada dimensi empati (*emphaty*) menunjukkan kualitas pelayanan yaitu komunikasi antara petugas dan pasien memiliki tingkat kesesuaian 89%. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari analisis kesesuaian kinerja BPJS

terhadap pemberian pelayanan dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna BPJS di puskesmas perumnas kecamatan kadia yang diambil pada bulan terakhir yaitu November 2019 yaitu berjumlah 14.263 orang. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini 100 Responden menggunakan rumus *slovin*. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *Accidental Sampling* dikombinasikan dengan *Systematic Random Sampling*. Sumber data dalam penelitian ini ialah data sekunder dan data primer yang diperoleh dari responden yang diambil menggunakan kuesioner Data diolah menggunakan SPSS 16.0 dengan analisis Univariat dan analisis Bivariat dengan rumus *Chi Square*. Data disajikan dalam bentuk tabel distribusi serta tabel analisis pengaruh antara variabel, yang di sertai dengan narasi.

HASIL

Hasil penelitian karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan responden dapat dilihat pada Tabel 1. Karakteristik umur responden pada Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 100 responden, terbanyak adalah umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 35 responden (35%) dan yang terkecil adalah umur > 50 tahun yaitu sebanyak 11 responden (11%). Sementara itu karakteristik jenis kelamin responden

menunjukkan bahwa dari 100 responden, terbanyak adalah jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 58 responden (58%) dan yang terkecil adalah jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 42 responden (42%). Untuk karakteristik pendidikan responden menunjukkan bahwa dari 100 responden, terbanyak adalah pendidikan SMA yaitu sebanyak 47 responden (47%) dan yang terkecil adalah pendidikan SD yaitu sebanyak 7 responden (7%). Dan untuk karakteristik pekerjaan responden menunjukkan bahwa dari 100 responden, terbanyak adalah pekerjaan Wiraswasta yaitu 43 responden (43%) dan yang terkecil adalah pekerjaan Petani sebanyak 2 responden (2%).

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Karakteristik Responden di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari

Karakteristik	n (100)	%
Umur		
21-30 tahun	22	22
31-40 tahun	35	35
41-50 tahun	32	32
> 50 tahun	11	11
Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	42	42
Perempuan	58	58
Pendidikan	n	%
SD	7	7
SMP	33	33
SMA	47	47
Perguruan Tinggi	13	13
Pekerjaan	n	%
PNS	26	26
Pensiunan	12	12
Wiraswasta	43	43
Petani	2	2
Tidak Bekerja	17	17
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer Tahun 2020

Selanjutnya pada Tabel 2 menunjukkan distribusi responden berdasarkan harapan pasien, Pada tabel 2 menunjukkan bahwa 100

Tabel 2. Analisis Univariat

Variabel	Total	
	n	%
Harapan Pasien		
Sesuai	40	40
Tidak sesuai	60	60
Jumlah	100	100
Tangibility (bukti fisik)	n	%
Cukup	30	30
Kurang	70	70
Jumlah	100	100
Reability (Kehandalan)	n	%
Cukup	37	37
Kurang	63	63
Jumlah	100	100
Responsiveness (daya tanggap)	n	%
Cukup	37	37
Kurang	63	63
Jumlah	100	100
Assurance(jaminan)	n	%
Cukup	34	34
Kurang	66	66
Jumlah	100	100
Empathy (empati)	n	%
Cukup	23	23
Kurang	77	77
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer Tahun 2020

responden, terdapat 40 responden (40%) yang mengatakan sesuai dengan harapan pasien, dan terdapat 60 responden (60%) yang mengatakan tidak sesuai dengan harapan pasien. Distribusi responden berdasarkan *tangibility* (bukti fisik) juga dapat terlihat pada tabel 2 yang menunjukkan bahwa dari 100 responden, terdapat 30 responden (30%) yang mengatakan cukup, dan terdapat 70 responden (70%) yang mengatakan kurang. Selain itu pada Tabel 2 juga dapat dilihat distribusi responden berdasarkan *reability* (kehandalan) pada Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 100 responden, terdapat 37 responden (37%) yang mengatakan cukup, dan terdapat 63 responden (63%) yang

mengatakan kurang. Sementara itu untuk distribusi responden berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bahwa dari 100 responden, terdapat 37 responden (37%) yang mengatakan cukup, dan terdapat 63 responden (63%) yang mengatakan kurang dan untuk variabel *assurance* (jaminan) pada Tabel 2 dapat terlihat bahwa dari 100 responden, terdapat 34 responden (34%) yang mengatakan cukup, dan terdapat 66 responden (66%) yang mengatakan kurang menunjukkan bahwa dari 100 responden, terdapat 23 responden (23%) yang mengatakan cukup, dan terdapat 77 responden (77%) yang mengatakan kurang.

Pada Tabel 3 menunjukkan distribusi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Distribusi hubungan bukti fisik dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari pada Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 30 responden dengan bukti fisik cukup terdapat 9 (30%) yang sesuai dan yang tidak sesuai terdapat 21 (70%). Sedangkan dari 70 responden dengan bukti fisik kurang terdapat 31 (44,3%) yang sesuai dan yang tidak sesuai terdapat 39 (55,7%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan bukti fisik cukup lebih sedikit yang mengatakan sesuai dengan harapan pasien. Hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai χ^2 hitung = 1,240 dan χ^2 tabel = 3,841. Karena nilai χ^2 hitung (1,240) < χ^2 tabel (3,841) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya tidak ada hubungan antara bukti fisik dan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari. Menunjukkan bahwa dari 37 responden

dengan kehandalan cukup terdapat 21 (56,8%) yang sesuai dan yang tidak sesuai terdapat 16 (43,2%).

Sedangkan distribusi kehandalan responden dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari, terlihat pada Tabel 3 yang menunjukkan bahwa responden dengan kehandalan kurang terdapat 19 (30,2%) yang sesuai dan yang tidak sesuai terdapat 44 (69,8%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan kehandalan cukup lebih banyak yang mengatakan sesuai dengan harapan pasien. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai χ^2 hitung = 5,808 dan χ^2 tabel = 3,841. Karena nilai χ^2 hitung (5,808) > χ^2 tabel (3,841) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya ada hubungan antara kehandalan dan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari. Dari hasil uji koefisien ϕ (*phi*), maka diperoleh besarnya hubungan antara kehandalan dengan harapan pasien = 0,262 (hubungan sedang) menunjukkan bahwa dari 37 responden dengan daya tanggap cukup terdapat 9 (24,3%) yang sesuai dan yang tidak sesuai terdapat 28 (75,7%).

Distribusi hubungan daya tanggap dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari, terlihat pada Tabel 3 menyebutkan bahwa dari 63 responden dengan daya tanggap kurang terdapat 31 (49,2%) yang sesuai dan yang tidak sesuai terdapat 32 (50,8%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan daya tanggap cukup lebih sedikit yang mengatakan sesuai dengan harapan pasien. Hasil uji statistik

Tabel 3. Analisis Bivariat

Variabel	Harapan pasien				Total		X^2_{hit}	Hasil Analisis
	Sesuai		Tidak sesuai					
	n	%	n	%	n	%	X^2_{tab}	$Phi (\varphi)$
Bukti Fisik							1,240	-
Cukup	9	30	21	70	30	100	3,841	
Kurang	31	44,3	39	55,7	70	100		
Total	40	40	60	60	100	100		
Kehandalan								
Cukup	21	56,8	16	43,2	37	100	5,808	0,262
Kurang	19	30,2	44	69,8	63	100	3,841	
Total	40	40	60	60	100	100		
Daya tanggap								
Cukup	9	24,3	28	75,7	37	100	5,021	
Kurang	31	49,2	32	50,8	63	100	3,841	0,245
Total	40	40	60	60	100	100		
Jaminan								
Cukup	19	55,9	15	44,1	34	100	4,458	
Kurang	21	31,8	45	68,2	66	100	3,841	0,233
Total	40	40	60	60	100	100		
Empati								
Cukup	10	43,5	13	56,5	23	100	0,021	
Kurang	30	39,0	47	61,0	77	100	3,841	-
Total	40	40	60	60	100	100		

Sumber : Data Primer Tahun 2020

chi square diperoleh nilai X^2 hitung = 5,021 dan X^2 tabel = 3,841. Karena nilai X^2 hitung (5,021) > X^2 tabel (3,841) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya ada hubungan antara daya tanggap dan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari. Dari hasil uji koefisien φ (*phi*), maka diperoleh besarnya hubungan antara daya tanggap dengan harapan pasien = 0,245 (hubungan lemah) menunjukkan bahwa dari 34 responden dengan jaminan cukup terdapat 19 (55,9%) yang sesuai dan yang tidak sesuai terdapat 15 (44,1%).

Distribusi hubungan jaminan dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari pada Tabel 3

menjelaskan bahwa dari 66 responden dengan daya jaminan terdapat 21 (31,8%) yang sesuai dan yang tidak sesuai terdapat 45 (68,2%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan jaminan cukup lebih banyak yang mengatakan sesuai dengan harapan pasien. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai X^2 hitung = 4,458 dan X^2 tabel = 3,841. Karena nilai X^2 hitung (4,458) > X^2 tabel (3,841) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya ada hubungan antara jaminan dan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari. Dari hasil uji koefisien φ (*phi*), maka diperoleh besarnya hubungan antara jaminan dengan harapan pasien = 0,233 (hubungan lemah) menunjukkan bahwa dari

23 responden dengan empati cukup terdapat 10 (43,5%) yang sesuai dan yang tidak sesuai terdapat 13 (56,5%).

Distribusi hubungan empati dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari pada tabel 3 menjelaskan bahwa dari 77 responden dengan empati terdapat 30 (39,0%) yang sesuai dan yang tidak sesuai terdapat 47 (61,0%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan empati cukup lebih sedikit yang mengatakan sesuai dengan harapan pasien. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai X^2 hitung = 0,021 dan X^2 tabel = 3,841. Karena nilai X^2 hitung (0,021) < X^2 tabel (3,841) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya tidak ada hubungan antara empati dan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari.

PEMBAHASAN

Bukti fisik merupakan salah satu bagian dari masukan (input) untuk mengetahui sejauh mana harapan pasien dapat dilihat dengan indikator pasien akan merasa sesuai atau tidak sesuai dengan bukti fisik, apabila bukti fisik bermutu, diharapkan pelayanan kesehatan di tempat tersebut dapat diterima oleh pelanggan secara baik, hal tersebut dapat meningkatkan harapan pasien.⁶ Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 100 responden, terdapat 30 responden (30%) yang mengatakan cukup. Hal ini menunjukkan sebagian pasien mengatakan cukup disebabkan oleh pasien merasa hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan sudah sesuai, selain itu pasien juga

mengatakan alat yang digunakan untuk memeriksa pasien selalu terlihat bersih. Selanjutnya terdapat 70 responden (70%) yang mengatakan kurang. Hal ini dikarenakan sebagian pasien mengatakan di puskesmas tidak tersedia pengeras suara, selain itu pelayanan yang diberikan tidak ramah membuat pasien merasa kurang sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan analisis bivariat hasil penelitian pada Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara bukti fisik dengan harapan pasien, diperoleh bahwa dari 100 responden yang diteliti terdapat 30 responden dengan bukti fisik cukup terdapat 21 responden (70%) yang mengatakan bukti fisik cukup namun tidak sesuai dan 9 responden (30%) yang mengatakan bukti fisik cukup namun sesuai, hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa penataan ruangan rawat jalan dan kebersihan sudah sesuai dengan harapan pasien serta alat yang digunakan untuk memeriksa pasien sudah sesuai. Kemudian terdapat 70 responden dengan bukti fisik kurang terdapat 39 responden (55,7%) yang mengatakan bukti fisik kurang namun tidak sesuai dan 31 responden (44,3%) yang mengatakan bukti fisik kurang namun sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa pelayanan yang diberikan tidak ramah, kurangnya ketersediaan obat yang dibutuhkan sehingga pasien merasa tidak sesuai serta kurangnya fasilitas seperti pengeras suara. Hal ini tentunya menjadi salah satu penyebab pasien merasa kurang sesuai dengan harapan

pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari.

Hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai X^2 hitung = 1,240 dan x^2 tabel = 3,841. Karena nilai x^2 hitung (1,240) < x^2 tabel (3,841) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya tidak ada hubungan antara bukti fisik dan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus (2016) bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan dimensi bukti fisik (*tangibles*).⁷ Untuk meningkatkan harapan pasien dalam hal bukti fisik Puskesmas perlu menambah fasilitasnya, seperti pengeras suara, kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah, menyediakan ketersediaan obat yang lengkap yang dibutuhkan setiap pasien yang datang berobat.⁸ Dari hasil penelitian ini dapat menjelaskan bahwa apabila bukti fisik yang diberikan kurang baik, sopan, ramah dan fasilitas yang kurang maka pasien tidak akan merasa sesuai dengan harapan yang diinginkan, dan berbanding terbalik jika pelayanan yang diberikan baik, sopan, ramah, dan memiliki fasilitas yang lengkap maka pasien akan merasa sesuai dengan harapan yang diinginkan. Menurut Akbar perlunya kesadaran setiap pegawai puskesmas untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan melengkapi fasilitas yang diperlukan pasien.⁹

Kehandalan menunjukkan kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan yang akurat dan handal dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji

yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum dimensi ini merefleksikan konsistensi dan kehandalan dari kinerja organisasi. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 100 responden, terdapat 37 responden (37%) yang mengatakan cukup. Hal ini menunjukkan sebagian pasien mengatakan cukup sesuai di sebabkan oleh responden yang merasa hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan pemeriksaan diagnosis yang cepat dan tepat, penyampaian petugas kesehatan dalam memberikan informasi dalam memberikan fasilitas yang tersedia sudah sesuai, serta petugas kesehatan dalam melayani pasien selalu bertindak cepat dan profesional. Selanjutnya terdapat 63 responden (63%) yang mengatakan kurang sesuai. Hal ini dikarenakan responden mengatakan di puskesmas ketelitian petugas dengan waktu pelayanan tidak sesuai, perlakuan petugas kurang sesuai dalam memberikan pelayanan, selain itu prosedur penerimaan pasien peserta BPJS yang kurang cepat dan tepat membuat pasien merasa kurang sesuai dengan harapan pasien.

Hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai X^2 hitung = 5,808 dan X^2 tabel = 3,841. Karena nilai X^2 hitung (5,808) > X^2 tabel (3,841) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya ada hubungan antara kehandalan dan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari. Berdasarkan analisis bivariat hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara kehandalan dengan harapan pasien diperoleh bahwa dari 100 responden yang diteliti terdapat 37 responden dengan kehandalan

cukup terdapat 16 responden (43,2%) yang mengatakan kehandalan cukup namun tidak sesuai dan 21 responden (56,8%) yang mengatakan kehandalan cukup namun sesuai, hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa pemberian pelayanan diagnosis yang cepat dan tepat serta petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan bertindak cepat dan professional sudah sesuai dengan harapan pasien dan penyampaian petugas kesehatan dalam memberikan informasi dalam memberikan fasilitas yang tersedia sesuai dengan yang dibutuhkan pasien. Kemudian terdapat 63 responden dengan kehandalan kurang terdapat 44 responden (69,8%) yang mengatakan kehandalan kurang namun tidak sesuai dan 19 responden (30,2%) yang mengatakan kehandalan kurang namun sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa ketetapan jadwal pelayanan tidak sesuai, prosedur penerimaan pasien peserta BPJS tidak cepat dan tepat, perlakuan petugas ketika melayani kurang ramah serta prosedur penerimaan rawat jalan peserta BPJS berbelit-belit. Hal ini tentu menjadi salah satu penyebab pasien merasa kurang sesuai dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari.

Dalam hal ini petugas diharapkan mampu hadir tepat waktu sesuai jam yang telah ditentukan oleh Puskesmas agar pasien yang datang tidak lagi menunggu lebih lama dan prosedur rawat jalan pasien BPJS tidak berbelit-belit serta diharapkan perlakuan petugas kesehatan ketika melayani pasien harus ramah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Murtiana

(2016) yang mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di RSUD Kota Kendari.¹⁰ Apabila petugas kesehatan ketika memberikan pelayanan kurang baik sering datang terlambat yang membuat pasien lama menunggu, maka dalam hal ini pasien tidak akan merasa sesuai dengan harapan yang diberikan.¹¹ Berbanding terbalik apabila petugas kesehatan memberikan pelayanan yang baik, tidak datang terlambat dan ketika prosedur penerimaan pasien BPJS tidak berbelit-belit maka pasien akan merasa sesuai dengan harapan yang diinginkan. Perlunya kesadaran setiap petugas agar tidak datang terlambat dan tidak membuat prosedur penerimaan pasien BPJS menjadi berbelit-belit.¹²

Daya tanggap merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh petugas pemberi pelayanan kepada pasien, Dimana saat pasien membutuhkan pertolongan terlihat ketika pasien yang baru masuk, pada saat pasien sedang kritis, saat pasien membutuhkan perawatan medis dan saat perawat trampil dan tepat. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 100 responden, terdapat 37 responden (37%) yang mengatakan cukup. Hal ini menunjukkan sebagian pasien mengatakan cukup sesuai di sebabkan oleh pasien merasa hal-hal yang berkaitan dengan kemampuan dokter dan perawat dalam menyelesaikan keluhan pasien sudah sesuai serta kerja sama dokter sudah sesuai, selain itu sikap petugas kesehatan dalam memberikan penjelasan tentang penyakit pasien sudah sesuai. Selanjutnya terdapat 63 responden (63%) yang

mengatakan kurang sesuai. Hal ini dikarenakan sebagian pasien mengatakan pemberian informasi yang diberikan kurang di pahami sehingga pasien merasa tidak sesuai serta ketanggapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan tidak sesuai, selain itu tindakan yang tidak cepat pada saat pasien membutuhkan pelayanan yang cepat membuat pasien merasa tidak sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan analisis bivariat hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara daya tanggap dengan harapan pasien diperoleh bahwa dari 100 responden yang diteliti 37 responden dengan daya tanggap cukup terdapat 28 responden (75,7%) yang mengatakan daya tanggap cukup namun tidak sesuai dan 9 responden (24,3%) yang mengatakan daya tanggap cukup namun sesuai, hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa kemampuan dokter dan perawat dalam menyelesaikan keluhan pasien sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pasien. Kemudian terdapat 63 responden dengan daya tanggap kurang terdapat 32 responden (50,8%) yang mengatakan daya tanggap kurang namun tidak sesuai dan 31 responden (49,2%) yang mengatakan daya tanggap kurang namun sesuai, hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa petugas dalam memberikan tindakan cepat pada pasien yang membutuhkan pelayanan masih kurang sesuai dengan harapan pasien, dan pemberian informasi yang tidak jelas serta ketanggapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kurang sesuai. Hal ini tentunya menjadi salah satu penyebab pasien merasa

kurang sesuai dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari.

Hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai X^2 hitung = 5,021 dan X^2 tabel = 3,841. Karena nilai X^2 hitung (5,021) > X^2 tabel (3,841) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya ada hubungan antara daya tanggap dan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari. Dalam hal ini petugas kesehatan di puskesmas harus lebih tanggap ketika ada pasien yang baru yang mengalami kritis. Petugas diharapkan dapat mampu memberikan ketanggapan yang cepat dan memberikan pertolongan secepatnya agar pasien tidak lagi mengatri lama serta memberikan informasi yang jelas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji Pertiwi yang mengatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Nagrak Sukabumi.¹³ Ketika petugas membiarkan pasien yang sedang kritis menunggu antrian lama dalam hal ini pasien tidak akan merasa sesuai dengan harapan yang diinginkan. Berbanding terbalik apabila petugas tidak membiarkan pasien yang sedang kritis menunggu lama pasien dalam hal ini akan merasa sesuai dengan harapan yang diinginkan. Oleh sebab itu peneliti merekomendasikan perlunya kesadaran setiap petugas agar tidak ada lagi pasien yang pada saat kritis harus tetap mengantri.

Jaminan mencakup pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Jaminan merefleksikan kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa, keramahan mengacu pada bagaimana pekerja berinteraksi dengan pelanggannya dan kepemilikan pelanggan, keamanan merefleksikan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keraguan.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 100 responden, terdapat 34 responden (34%) yang mengatakan cukup. Hal ini menunjukkan sebagian pasien mengatakan kemampuan petugas dalam menjaga kerahasiaan diagnosis penyakit pasien, pengetahuan dan kemampuan petugas, serta keterampilan dokter dengan petugas kesehatan lainnya sudah sesuai dengan harapan pasien. Selanjutnya terdapat 66 responden (66%) yang mengatakan kurang sesuai. Hal ini dikarenakan responden mengatakan di puskesmas dalam pertanggungjawaban petugas kesehatan atas sikap tindakan yang dilakukan terhadap pasien tidak sesuai, serta perilaku petugas dalam menimbulkan rasa aman tidak sesuai.

Berdasarkan analisis bivariat hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara jaminan dengan harapan pasien, diperoleh bahwa dari 100 responden yang diteliti 34 responden dengan daya tanggap cukup terdapat 15 responden (44,1%) yang mengatakan jaminan cukup namun tidak sesuai dan 19 responden (55,9%) yang mengatakan jaminan cukup namun sesuai, hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa kemampuan petugas dalam menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien sudah sesuai, pengetahuan dan kemampuan petugas

dalam menjamin dan kepercayaan terhadap pelayanan sudah sesuai dengan harapan pasien serta kerja sama dokter dengan petugas kesehatan lainnya sudah sesuai dengan kebutuhan pasien, kemudian terdapat 66 responden dengan jaminan kurang terdapat 45 responden (68,2%) yang mengatakan jaminan kurang namun tidak sesuai dan 21 responden (31,8%) yang mengatakan jaminan kurang namun sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien mengatakan bahwa pertanggungjawaban petugas kesehatan atas sikap tindakan yang dilakukan terhadap pasien tidak sesuai serta perilaku petugas dalam menimbulkan rasa aman yang masih kurang sehingga tidak sesuai dengan harapan pasien. Hal ini tentunya menjadi salah satu penyebab pasien merasa kurang sesuai dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari.

Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai X^2 hitung = 4,458 dan X^2 tabel = 3,841. Karena nilai X^2 hitung (4,458) > X^2 tabel (3,841) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya ada hubungan antara jaminan dan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari. Dalam hal ini petugas kesehatan di Puskesmas harus lebih lagi meningkatkan jaminan kepada pasien seperti pertanggungjawaban petugas kesehatan atas sikap tindakan yang dilakukan terhadap pasien. Petugas diharapkan agar dapat mampu memberikan ketanggapan yang cepat dan memberikan pertolongan secepatnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji Pertiwi (2016) yang mengatakan bahwa ada hubungan yang

signifikan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Nagrak Sukabumi.¹⁴ Apabila petugas kesehatan ketika memberikan pelayanan yang kurang bertanggungjawab seperti kurang memberikan rasa aman, pertanggungjawaban petugas atas sikap tindakan yang kurang baik maka dalam hal ini pasien tidak akan merasa sesuai dengan harapan yang diinginkan, berbanding terbalik apabila petugas kesehatan memberikan pelayanan yang bertanggung jawab maka pasien akan merasa sesuai dengan harapan yang diinginkan. Oleh sebab itu peneliti merekomendasikan perlunya kesadaran setiap petugas kesehatan agar selalu bertanggung jawab pada pasien yang sedang berobat.¹⁵

Empati merupakan perilaku pribadi untuk memahami kebutuhan para pasien. Sikap petugas yang sabar dan tekun dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien tanpa membedakan satu dengan yang lainnya dapat memberikan harapan dan kepuasan tersendiri bagi para pasien. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 100 responden, terdapat 23 responden (23%) yang mengatakan cukup. Hal ini menunjukkan sebagian pasien mengatakan petugas dalam menghibur dan memberikan dorongan sudah sesuai, petugas juga selalu memotivasi pasien dan memberikan semangat serta petugas dapat menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita. Selanjutnya terdapat 77 responden (77%) yang mengatakan kurang sesuai. Hal ini dikarenakan responden mengatakan komunikasi yang tidak baik antara perawat dan pasien tidak sesuai dengan

harapan pasien, serta tidak ada perhatian khusus kepada pasien. Berdasarkan analisis bivariat hasil penelitian pada Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara empati dan harapan pasien diperoleh bahwa dari 100 responden yang diteliti 23 responden dengan empati cukup terdapat 13 responden (56,5%) yang mengatakan empati cukup namun tidak sesuai dan 10 responden (43,5%) yang mengatakan empati cukup namun sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa petugas telah baik menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien yang berobat, petugas juga memberikan motivasi serta memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien sudah sesuai dengan harapan pasien dan petugas berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, kemudian terdapat 77 responden dengan empati kurang terdapat 47 responden (61,0%) yang mengatakan empati kurang namun tidak sesuai dan 30 responden (39,0) yang mengatakan empati kurang namun sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien mengatakan bahwa komunikasi yang tidak baik antara petugas dan pasien, serta tidak ada perhatian khusus atau petugas tidak mendengar keluhan pasien dan keluarganya yang membuat pasien merasa tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai X^2 hitung = 0,021 dan X^2 tabel = 3,841. Karena nilai X^2 hitung (0,021) < X^2 tabel (3,841) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya tidak ada hubungan antara empati dan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari. Dalam hal ini

petugas kesehatan harus memiliki komunikasi yang baik dengan pasien, serta petugas diharapkan dapat mendengarkan setiap keluhan pasien yang berobat di puskesmas agar dapat sesuai dengan harapan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Armanda dan Astuti yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Tegal.¹⁶ Namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Poasia Kota Kendari. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien dalam hal ini termasuk yang menjadi harapan pasien BPJS.¹⁷ Apabila petugas kesehatan memberikan komunikasi yang tidak baik, serta tidak mendengarkan keluhan pasien maka dalam hal ini pasien tidak akan merasa sesuai dengan harapan yang diinginkan, berbanding terbalik jika petugas kesehatan memberikan komunikasi yang baik kepada pasien serta selalu mendengarkan keluhan pasien maka pasien akan merasa sesuai dengan harapan yang diinginkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan tidak ada hubungan bukti fisik dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari; Ada hubungan kehandalan dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari; Ada hubungan daya tanggap dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari;

Ada hubungan jaminan dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari dan Tidak ada hubungan empati dengan harapan pasien di Puskesmas Perumnas Kecamatan Kadia Kota Kendari.

Bagi petugas pemberi pelayanan diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang dirasa kurang baik dan agar selalu mempertahankan kualitas yang sudah baik agar harapan pasien khususnya pengguna BPJS dapat tercapai secara maksimal karena 3 dari lima dimensi tersebut memiliki nilai kesesuaian yang rendah. Bagi Puskesmas Perumnas diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dirasa kurang baik dan mempertahankan kualitas yang sudah baik agar harapan pasien khususnya untuk pengguna BPJS dapat tercapai secara maksimal karena 3 dari lima dimensi tersebut memiliki nilai kesesuaian rendah pada pengguna BPJS. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian terkait dengan menambah jumlah responden atau membuat perbandingan antar puskesmas yang memiliki kesamaan karakteristik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penelitian ini dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan pula pada pihak Yayasan Mandala Waluya Kendari yang telah memberikan

kesempatan kepada kami dalam melaksanakan tridharma perguruan tinggi khususnya dibidang penelitian. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada pihak yang terkait dalam hal ini pegawai dan ibu yang telah yang bersedia untuk dijadikan responden di wilayah Kerja Puskesmas Perumnas atas waktu dan kerja samanya selama penelitian, dan seluruh pihak atas motivasi dan dukungannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Profil BPJS kesehatan Tahun 2018. Jakarta; 2019.
2. Kementerian Kesehatan RI. INFODATIN Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI. Jakarta Selatan; 2016.
3. Kementrian Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia 2017. Kementrian Kesehatan. Jakarta; 2018.
4. Dinas kesehatan provinsi Sulawesi Tenggara 2019. Profil Kesehatan Sulawesi Tenggara 2018. Kendari; 2019.
5. Puskesmas Perumnas. Profil Puskesmas Perumnas 2019. Kendari; 2020
6. Parasuraman A. The Behaviorial Consequenses of Service Quality. New Jersey Prentince Hall; 2014.
7. Agus DS. Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Sekayu Tahun 2015. Akademi Keperawatan Pemkab Banyuasin. Jurnal Naskah Publikasi. 2016;5(3).3-9.
8. Krisnawati T, Utami NW, Lastri. Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluyo Malang. Jurnal Keperawatan. 2017; 2 (2). 15-26
9. Akbar MI. Analysis of The Needs of General Practitioners In Public Health Centers Using Health Workload Method. Public Health of Indonesia. 2020;6(2):63-9.
10. Murtiana E. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Haluoleo. Kendari; 2016.
11. Akbar MI, Alwi M, Thaha R. Peta Kebutuhan Dokter Umum Berdasarkan Beban Kerja Untuk Mencapai Derajat Pelayanan Kesehatan yang Optimal di Puskesmas Se-Kabupaten Muna. JST Kesehatan. 2017;(3):291–298.
12. Safrudin S, Ngisom N, Yuwono TA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap. Jurnal Ilmu Kesehatan Keperawatan. 2012;8(2),64-70.
13. Puji Pertiwi Ilahi. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nangkrak Sukabumi. Skripsi. STIKes Sukabumi. Sukabumi; 2016.
14. Akbar MI, Risky S. Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. Miracle Journal of Public Health, 2020;3(1):11-17.

15. Hazfiarini A, Ernawaty E. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2016; 4(2):77-85.
16. Armanda RAP, Astuti P. Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Tegal Selatan Tahun 2016. *Journal of Politic and Government Studies*. 2017;6(4):301-310.
17. Nangi MG, Hardiana. Hubungan Aspek Penanganan Keluhan Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Poasia Kota Kendari. *Miracle Journal of Public Health*. 2020;3(1):56-64.