

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN PUSKESMAS BIRU BONE

Relationship of Service Quality with Patient Satisfaction of BPJS Outpatient in Biru Public Health Center, Bone Regency

Devy Oktavianti¹, Indar², Yusri Abadi³

¹Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, devyoktaviantii@gmail.com

²Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, indar.sh@gmail.com

³Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, abadiyusri@gmail.com

*Alamat Korespondensi: Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan KM 10, Tamalanrea Kota Makassar Sulawesi Selatan

ABSTRAK

Kata Kunci:

Mutu pelayanan kesehatan;
kepuasan;
BPJS;

Keywords:

Quality of health services;
satisfaction;
BPJS;

Latar Belakang: Mutu pelayanan pada Puskesmas menjadi salah satu faktor penting untuk menciptakan kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas adalah memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya sesuai standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap Puskesmas. **Tujuan:** Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan Puskesmas Biru Kabupaten Bone. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Jumlah sampel sebanyak 100 orang responden yang diambil dari jumlah kunjungan pasien yang datang 3 bulan terakhir di Puskesmas Biru. Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. **Hasil:** Analisis Bivariat antara variabel independen dan dependen ini menunjukkan bahwa variabel Akses terhadap pelayanan $p=0,013$ ($p<0,05$) memiliki hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Biru. Variabel kenyamanan $p=0,012$ ($p<0,05$) juga memiliki hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Biru. Sedangkan variabel yang tidak berhubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Biru yaitu variabel hubungan antar manusia $p=0,361$ ($p>0,05$) dan ketepatan waktu $p=0,170$ ($p>0,05$). **Kesimpulan:** Ada hubungan antara akses terhadap pelayanan, kenyamanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan, tidak ada hubungan antara hubungan antar manusia, ketepatan waktu dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Hendaknya pihak Puskesmas lebih memperhatikan keluhan yang disampaikan

oleh pasien seperti ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pasien, karena semua ini sangat berdampak terhadap mutu pelayanan kesehatan.

ABSTRACT

Background: The quality of service at the Public Health Center is one of the important factors to create patient satisfaction. Quality service is providing services to patients and their families according to quality standards to meet their needs and desires, so that they can obtain satisfaction that can increase the trust of patients and their families towards the Public Health Center. **Purpose:** To determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of BPJS outpatients at the Blue Health Center in Bone Regency. **Methods:** This type of research is an analytic survey using a cross sectional study approach. The number of samples was 100 respondents who were taken from the number of patient visits who came in the last 3 months at the Blue Health Center. Sampling using accidental sampling method. **Results:** Bivariate analysis between the independent and dependent variables shows that the variable Access to services $p=0.013$ ($p<0.05$) has a relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatient BPJS patients at the Blue Health Center. The comfort variable $p=0.012$ ($p<0.05$) also has a relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatient BPJS patients at the Blue Health Center. While the variables that are not related to the quality of health services with outpatient BPJS patient satisfaction at the Blue Health Center are the human relationship variable $p=0.361$ ($p>0.05$) and timeliness $p=0.170$ ($p>0.05$). **Conclusion:** There is a relationship between access to services, comfort with outpatient BPJS patient satisfaction, there is no relationship between human relationships, timeliness, and outpatient BPJS patient satisfaction. The Public Health Center should pay more attention to complaints submitted by patients such as discomfort felt by patients, because all of this has a huge impact on the quality of health services.

©2022 by author.

Published by Faculty of Public Health, Hasanuddin University.

This is an open access article under CC-BY-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

PENDAHULUAN

Menurut WHO tahun 1948, kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, sehat juga merupakan keadaan dari kondisi fisik yang baik, mental yang baik, dan juga kesejahteraan sosial, tidak hanya merupakan ketiadaan dari penyakit atau kelemahan. Agar dapat mengatur masalah kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan, dimana badan tersebut harus memberikan mutu pelayanan yang

baik agar dapat tercapai kepuasan pelayanan.¹ Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri sendiri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.² Pelayanan kesehatan bermutu sering dikaitkan dengan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien.

Menurut Pohan, kepuasan pasien merupakan bagian menyeluruh dalam pelaksanaan jaminan mutu layanan kesehatan, dimana kepuasan pasien adalah dimensi mutu layanan kesehatan yang penting. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien.³ Ada 10 dimensi mutu pelayanan kesehatan diantaranya kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, efisiensi, kesinambungan, hubungan antar manusia, kenyamanan, informasi, dan ketepatan waktu.⁴

Demi terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, maka pemerintah telah menetapkan bahwa pelayanan kesehatan harus ditingkatkan mutunya. Salah satu elemen pelayanan kesehatan yang saat ini semakin dituntut mutu pelayanannya adalah puskesmas. 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.⁵ Semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas harus di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien agar dapat memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Tingkat kepuasan peserta BPJS yang diukur melalui survei kepuasan peserta dan badan usaha yang diselenggarakan oleh *SWA-Bussines Digest*. Berdasarkan hasil survei diperoleh indeks tingkat kepuasan peserta tahun 2020 sebesar 81,5%, meningkat dari tahun 2019 sebesar 80,1%. Artinya 8 dari 10 peserta merasa puas terhadap layanan BPJS Kesehatan.⁶ Penilaian pasien terhadap puskesmas tergantung dari apa yang diberikan puskesmas sebagai upaya memberikan pelayanan kesehatan. Kepuasan seseorang ditentukan oleh persepsi seseorang tersebut. Jika suatu kebutuhan pasien terpenuhi maka itu sudah merupakan gambaran kepuasan bagi pasien. Oleh karena itu kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan di puskesmas tersebut.⁷ Ketidakpuasan pasien atau masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan cenderung menyebabkan ketidakpatuhan pasien dalam kegiatan pengobatan, tidak menuruti nasehat dan pindah ke faskes lainnya.⁸

Pelayanan kesehatan puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memadai kepada masyarakat sebagai pelayanan kesehatan yang pertama yang lebih banyak di kunjungi oleh masyarakat sebelum ke rumah sakit.⁹ Pasien melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan

diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembang atau meluasnya penyakit.¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ulfa Mutmainnah, Reza Aril Ahri, dan Arman (2020) di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel kompetensi teknis dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Ada hubungan antara variabel efektivitas pelayanan, kenyamanan pelayanan, keamanan pelayanan, hubungan antar manusia, kelangsungan pelayanan, serta ketepatan waktu dengan kepuasan pasien Rawat Inap Di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.¹¹ Serta berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nirmayasri Datuan, Darmawansyah, dan Anwar Daud (2018) di RSUD Haji Makassar dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh keterjangkauan/ akses, ketepatan waktu dengan kepuasan pasien peserta BPJS. Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.¹²

Kabupaten Bone terdiri dari 4 Rumah Sakit Umum dan 38 Puskesmas, salah satunya yaitu Puskesmas Biru.¹³ Puskesmas Biru memiliki Visi Mewujudkan Masyarakat Tanete Riattang Yang Sehat dan Mandiri Pada Tahun 2021, dalam melayani pasien, Puskesmas Biru hanya melayani pasien rawat jalan dikarenakan lokasi puskesmas ini bersampingan dengan salah satu rumah sakit umum daerah.¹⁴ Menurut Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan yang dilakukan pada bulan Juni 2020 menunjukkan dari 4.798 puskesmas hampir sebagian besar Puskesmas mengalami penurunan kunjungan pasien dan diperoleh informasi sebesar 83,5% puskesmas mengalami penurunan kunjungan pasien.¹⁵

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti telah melakukan tanya jawab singkat kepada beberapa pasien di puskesmas tersebut. Diperoleh informasi bahwa terdapat pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan di puskesmas tersebut seperti kenyamanan pasien pada saat menunggu antrian perawatan, jalan menuju puskesmas yang kurang bagus, interaksi antara petugas dan pasien yang kurang baik, serta keterlambatan pelayanan yang diberikan puskesmas. Berdasarkan uraian tersebut, variabel yang paling berkaitan dengan masalah yang terjadi di Puskesmas Biru yaitu akses terhadap pelayanan, kenyamanan, hubungan antar manusia, dan ketepatan waktu. Maka dari itu, mutu pelayanan di puskesmas tersebut masih perlu ditingkatkan lagi agar memberikan kepuasan terhadap pasien yang datang berkunjung.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian di Puskesmas Biru mengenai Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan karena pelayanan yang baik akan membentuk loyalitas bagi pasien untuk menggunakan kembali layanan tersebut atau paling tidak merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada orang lain yang juga membutuhkan pelayanan yang sama.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode survei analitik yang bertujuan mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Biru Kab.Bone. Rancangan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Biru, Kab. Bone pada bulan Februari 2022 – Maret 2022. Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien BPJS Non PBI yang datang berkunjung pada Puskesmas Biru Kota Bone, Provinsi Sulawesi Selatan. Jumlah populasi yang diambil dari penelitian ini yaitu 3 bulan terakhir Agustus s/d Oktober 2021 sebanyak 2.183 orang. Adapun sampelnya ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sampel penelitian sebanyak 100 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam teknik sampling aksidental, pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan responden dengan menggunakan kuesioner. Data yang telah dikumpulkan kemudian ditabulasi dan diinput kemudian dianalisis dengan program SPSS. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, yaitu analisis yang menjelaskan karakteristik responden dalam bentuk distribusi frekuensi dan analisis bivariat yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, dengan menggunakan uji statistik yaitu uji *chi-square*. Data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi sebagai bentuk interpretasi dalam membahas hasil penelitian.

HASIL

Responden penelitian ini berjumlah 100 responden. Karakteristik ini bertujuan untuk menilai beberapa karakteristik umum sampel meliputi Umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Karakteristik umum responden dapat dilihat pada Tabel 1. Karakteristik ini bertujuan untuk menilai Analisis *Crosstabulation* dan *Chi Square* Variabel Akses Pelayanan Kesehatan, Kenyamanan, Hubungan Antar Manusia, dan Ketepatan Waktu dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Biru Kabupaten Bone. Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada Tabel 1, menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang memiliki tingkat umur yaitu 26-35 tahun sebanyak 29% (29 responden) dan yang paling sedikit adalah tingkat umur 46-57 yang hanya sebesar 18% (18 responden), kemudian berdasarkan jenis kelamin responden lebih banyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 65% (65 responden) dibandingkan dengan perempuan sebesar 35% (35 responden), sedangkan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang memiliki pendidikan terakhir yaitu tamat SMA sebanyak 57% (57 responden) dan

yang paling sedikit adalah pendidikan terakhir tamat SD yang hanya sebesar 5% (5 responden), serta berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang memiliki pekerjaan yaitu IRT sebanyak 35% (35 responden) dan yang paling sedikit adalah pekerjaan TNI/POLRI yang hanya sebesar 1% (1 responden).

Tabel 1
Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Umur		
17-25	25	25
26-35	29	29
36-45	28	28
46-57	18	18
Jenis Kelamin		
Laki-laki	35	35
Perempuan	65	65
Pendidikan Terakhir		
Tamat SD	5	5
Tamat SMP	9	9
Tamat SMA	27	57
Tamat Perguruan Tinggi	29	29
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	25	25
IRT	35	35
Wiraswasta	24	24
PNS	8	8
Pegawai Swasta	7	7
TNI/POLRI	1	1
Total	100	100

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 2
Analisis Crosstabulation dan *Chi Square* Variabel Independen dengan Mutu Pelayanan Kesehatan

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		p
	Baik		Kurang Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Akses Terhadap Pelayanan							
Baik	21	65,6	11	34,4	32	100	0,013
Kurang Baik	25	36,8	43	63,2	68	100	
Kenyamanan							
Baik	19	67,9	9	32,1	28	100	0,012
Kurang Baik	27	37,5	45	62,5	72	100	
Hubungan Antar Manusia							
Baik	23	41,1	33	58,9	56	100	0,361
Kurang Baik	23	52,3	21	47,7	44	100	
Ketepatan Waktu							
Baik	20	38,5	32	61,5	52	100	0,170
Kurang Baik	26	54,2	22	45,8	48	100	

Sumber: Data Primer, 2021

PEMBAHASAN

Berikut ini akan dibahas mengenai indikator yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS berdasarkan data-data yang diperoleh pada saat penelitian. Sebagian besar responden menyatakan akses terhadap pelayanan lebih banyak pada kategori kurang baik dibandingkan dengan kategori baik yaitu sebesar 68.0% (68 responden). Hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai $p = 0,013$ ($p < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa akses terhadap pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Tabel 2). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yeni (2011) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dimana terdapat hubungan yang signifikan antara akses dengan kepuasan pasien, dengan nilai $\rho = 0,012$ ($\rho < 0,05$). Penelitiannya menjelaskan bahwa akses sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, akses yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa akses (keterjangkauan) terhadap pelayanan yang baik adalah pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis diukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan. ⁴

Masalah yang ditemukan oleh peneliti yaitu dimana berdasarkan hasil pemantauan peneliti menemukan bahwa akses yang masih kurang disebabkan karena jarak tempat tinggal pasien cukup jauh dan jalan yang rusak serta tidak adanya kendaraan pribadi maupun kendaraan umum sehingga pasien biasanya meminjam kendaraan milik keluarga, tetangga, dll sehingga hal itu mengakibatkan pasien terkendala untuk pergi ke puskesmas. Hal ini menunjukkan bahwa keterjangkauan atau akses yang masih kurang disebabkan karena jarak tempat tinggal pasien cukup jauh dari puskesmas.

Sedangkan sebagian besar responden yang menyatakan kenyamanan lebih banyak pada kategori kurang baik dibandingkan dengan kategori baik yaitu sebesar 72% (72 responden). Adapun responden yang menganggap kepuasan pasien lebih banyak pada kategori kenyamanan kurang baik yaitu 45 responden (62.5%), dibandingkan dengan kenyamanan baik yang hanya sebanyak 9 responden (32.1%). Hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai $p = 0,012$ ($p < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kenyamanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adelina Fitri, dkk menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien $p\text{-value}$ (0,039) $< \alpha$ (0,05) dan penelitian yang dilakukan oleh Wati (2012) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dimana hasil ujinya diperoleh $p = 0,006 < 0,05$ yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan.

Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke

fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan juga berkaitan dengan penampilan fisik dari fasilitas kesehatan, personil dan peralatan medis maupun nonmedis. Kenyamanan, kebersihan dan privasi juga sangat berperan. Unsur kenyamanan yang lain, misalnya hal-hal yang membuat waktu tunggu lebih menyenangkan seperti adanya: musik, televisi, majalah dan lain-lain. Kebersihan, adanya kamar kecil, sekat/gorden di ruang pemeriksa juga merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat.¹¹

Masalah yang ditemukan yaitu keadaan ruang tunggu serta ruang pemeriksaan cukup tidak membuat nyaman dimana panasnya ruang tunggu dan ruang pemeriksaan yang diakibatkan oleh kipas angin yang tidak dinyalakan oleh pihak puskesmas sehingga membuat pasien kepanasan dan pengap. Hal inilah yang membuat pasien merasa sangat tidak puas atas pelayanan yang mereka terima. Sedangkan sebagian besar responden yang menyatakan hubungan antar manusia lebih banyak pada kategori baik dibandingkan dengan kategori baik yaitu sebesar 56.0% (56 responden). Hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai $p=0,361$ ($p>0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antar manusia tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfa Mutmainnah, dkk (2021) menunjukkan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia petugas dengan kualitas pelayanan ($p=0,000$) dan tidak sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Akib (2011) dengan $p=0,000 < 0,05$ dan penelitian yang dilakukan oleh Hamid, Darmawansyah, dan Balqis (2013) dilakukan di Puskesmas Batua Kota Makassar menunjukkan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori (Wijono, 2008) yang menyatakan bahwa hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif dan memberikan perhatian. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung mengabaikan saran dan nasehat petugas kesehatan, atau tidak mau berobat ke tempat tersebut.¹¹

Sedangkan sebagian besar responden menyatakan ketepatan waktu lebih banyak pada kategori baik dibandingkan dengan kategori baik yaitu sebesar 52.0% (52 responden). Hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai $p= 0,170$ ($p>0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Tabel 2). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nirmayasri Datuan, Darmawansyah, Anwar Daud (2018) dimana hasil penelitian memperlihatkan $p = 0,048 < 0,05$ bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel ketepatan waktu dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Pelayanan yang diberikan dapat diandalkan apabila sesuai dengan keinginan pasien

berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan serta keakuratan dalam memberikan pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan pasien.¹²

KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil yang ditemukan pada penelitian, analisa data serta pembahasan tentang hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Biru Kab. Bone, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan akses terhadap pelayanan dan kenyamanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Biru Kabupaten Bone. Sedangkan hubungan antar manusia dan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Biru Kabupaten Bone tidak berhubungan. Saran peneliti kepada pihak Puskesmas Biru Kab. Bone agar lebih memperhatikan keluhan yang disampaikan oleh pasien berdasarkan hasil penelitian bahwa mereka sangat tidak nyaman akibat dari keadaan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan yang panas dan pengap. Maka berdasarkan keluhan yang disampaikan pasien maka pemimpin Puskesmas harus dengan serius menangani dan mencari solusi untuk mengatasi persoalan tersebut, sehingga kedepannya ada perubahan yang lebih baik.

REFERENSI

1. Roza, Andalia; Wulandini P. Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Pekanbaru. *J Keperawatan Abdurrah*. 2018;2(1):54–60.
2. Saputra A, Ariani N, Tinggi S, Kesehatan I, Bangsa C. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nurs J*. 2019;1(1):48–60.
3. Annisha Helvian, Fhirastika. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal Care (ANC) dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. *Alami Journal (Alauddin Islamic Journal)*. 2018;2(1):37-45.
4. Lino Ximines, Belo; Diah Wahyuningsih, Christine. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang). *Pulic Service and Governance Journal*. 2021;2(2):1-7.
5. Chintia Lahaji L, Elisabeth Wowor R, Esther Caroline Korompis G. Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Indones J Public Heal Community Med*. 2020;1(2):1–5.
6. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS [Internet]. Indonesia; 2021.
7. Hetikus Taekab, Aprina; Suryawati, Chriswardani; Kusumastuti, Wulan. Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *J Kesehat Masy*. 2019;7(1):31–40.
8. Wahyuni R, ; Rohani S, ; Oktavianti R, Mukhlis H. Hubungan Kepuasan Pengguna Kartu BPJS Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kotabumi Lampung Utara. *Wellness Heal Mag*. 2019;1(2):201–207.
9. Marsuki; Mukarrama, Nahdatul. Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru. *Meraja Journal*. 2021;4(2):37-51.

10. Djuwa ASS, Sinaga M, Dodo DO. Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehat Masy*. 2020;2(2):24–32.
11. Mutmainnah, Ulfa; Aril Ahri RA. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *J Muslim Community Heal*. 2021;2(1):52–74.
12. Datuan N, Daud A, Pascasarjana P. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *J Kesehat Masy Marit*. 2018;1(3):291-300.
13. Data Sekunder Dinas Kesehatan Kabupaten Bone. Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Bone. 2021.
14. Data Sekunder Puskesmas Biru. Profil Puskesmas Biru. 2021.
15. Balai Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Data Penurunan Kunjungan Pasien Puskesmas di Indonesia Tahun 2020. Indonesia: Balai Penelitian dan Pengembangan Kesehatan; 2021.