



JAKK - UHO

JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
(JAKK-UHO)

Vol.5 /No.1 /Bulan April Tahun 2024  
e-ISSN: 2797-6831

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS KESEHATAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JKN  
DI PUSKESMAS POASIA TAHUN 2022

Kresencia Nadya Randebuga<sup>1\*</sup>, Nani Yuniar<sup>2</sup>, La Ode Ali Imran Ahmad<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo  
kresencianadya@gmail.com<sup>1</sup>, naniyuniar0509@gmail.com<sup>2</sup>, imranoder@gmail.com<sup>3</sup>

INFO ARTIKEL

**Kata kunci:** Jaminan Kesehatan Nasional; kepuasan pasien; kualitas pelayanan petugas kesehatan

**\*Korespondensi:**

Kresencia Nadya Randebunga  
Universitas Halu Oleo  
Kampus Hijau Bumi Tridharma  
Anduonohu, Kendari

**Email:**

kresencianadya@gmail.com

**Copyright:** © 2016 Author et al.  
This is an open access article distributed under the terms of the [JAKK-UHO Attribution License](http://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk-uho), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO)  
Published by Universitas Halu Oleo

**Laman:**

<http://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk-uho>

**Kode Etik:**

-

**Abstrak**

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien adalah aspek penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) puskesmas diminta untuk fokus pada akses dan efisiensi, namun hal ini tidak diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan. Permasalahan kualitas layanan yang terjadi dikarenakan tidak adanya keterlibatan pasien dalam penyusunan kebijakan, kompetensi SDM yang belum memadai, alokasi sumber daya yang minim, budaya mutu dan keselamatan pasien rendah, sarana dan prasarana yang belum memadai, hak pasien yang diabaikan, serta penggunaan antibiotik yang berlebihan.

**Tujuan:** Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Poasia.

**Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Poasia sebanyak 2.542 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan besar sampel 153 orang.

**Hasil:** Hasil penelitian dari hasil uji T-Test Parsial didapatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Effectiveness* ( $X^2$ ) dengan nilai signifikan 0,001, variabel *Patient Centered* ( $X^3$ ) dengan nilai signifikan 0,000, variabel *Timeliness* ( $X^4$ ) dengan nilai signifikan 0,012, variabel *Efficiency* ( $X^5$ ) dengan nilai signifikan 0,014, dan variabel *Equitable* ( $X^6$ ) dengan nilai signifikan 0,000 terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN (Y). Sedangkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Safety* ( $X^1$ ) dengan nilai signifikan 0,072 terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN (Y). Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan petugas kesehatan tersebut terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN dilihat dari *R square* ( $R^2$ ) adalah 0,647 (64,7%) sedangkan sisanya sebesar 35,3% berada pada variabel lain di luar dari variabel *Safety*, *Effectiveness*, *Patient Centered*, *Timeliness*, *Efficiency* dan *Equitable*.

**Kesimpulan:** Variabel *safety* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan variabel *effectiveness*, *patient centered*, *timeliness*,

efficiency dan equitable berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sehingga bagi pihak Puskesmas diharapkan dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan petugas kesehatan yang diberikan khususnya untuk pasien Jaminan Kesehatan Nasional.

#### **Abstract**

**Background:** Patient satisfaction was an important aspect in measuring the quality of health services. In the era of the National Health Insurance, public health centers are asked to focus on access and efficiency, but this is not followed by an increase in service quality. Service quality problems that occur are due to the absence of patient involvement in policy making, inadequate human resource competence, minimal resource allocation, low quality and patient safety culture, inadequate facilities and infrastructure, neglected patient rights, and excessive use of antibiotics.

**Objectives:** The effect of the quality of health worker services on the level of outpatient satisfaction of National Health Insurance participants at the Poasia Health Center.

**Methods:** The type of research used was quantitative research with cross-sectional approach. The data analysis used is multiple linear regression. The population in this study is outpatients participating in National Health Insurance at Poasia Health Center as many as 2,542 patients. The sampling technique in this study used accidental sampling technique with a large sample of 153 people.

**Results:** The results of the Partial T-Test results found that there is a significant influence between the Effectiveness variable ( $X^2$ ) with a significant value of 0,001, Patient Centered variable ( $X^3$ ) with a significant value of 0,000, Timeliness variable ( $X^4$ ) with a significant value of 0,012, Efficiency variable ( $X^5$ ) with a significant value of 0,014 and Equitable variable ( $X^6$ ) with a significant value of 0,000 on the National Health Insurance Participants Outpatient Satisfaction variable (Y). While there is no significant influence between the Safety variable ( $X^1$ ) with significant value of 0,072 on the National Health Insurance Participants Outpatient Satisfaction variable (Y). The magnitude of the influence of the health worker service quality variable on the level of satisfaction of outpatients satisfaction of National Health Insurance seen from R square ( $R^2$ ) is 0,647 (64,7%) while the remaining 35,3% is on other variables outside of the Safety, Effectiveness, Patient Centered, Timeliness, Efficiency and Equitable variables.

**Conclusion:** Safety variables have no effect on patient satisfaction and effectiveness, patient centered, timeliness, efficiency and equitable variables affect patient satisfaction. So that for the public health center it is hoped that it can maintain or improve the quality of service provided by health workers, especially for patients with National Health Insurance.

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan adalah suatu tempat atau fasilitas yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan kesehatan kepada mereka yang membutuhkan. Pelayanan kesehatan ini melibatkan empat unsur utama, yaitu preventif, promotif, kuratif dan representative. Puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan terdepan pada tingkat kelurahan yang menyediakan keempat pelayanan kesehatan dasar yang menyeluruh (Gurning, 2018).

Pelayanan kesehatan yang baik diperlukan karena kesehatan adalah hak asasi manusia dan merupakan investasi yang harus dimiliki oleh semua warga negara. Masyarakat akan menggunakan pelayanan kesehatan yang baik sebagai kriteria pemilihan pelayanan kesehatan. Segala upaya yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk mencegah, memelihara, meningkatkan, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, kelompok dan masyarakat disebut sebagai pelayanan kesehatan (Mundung, et al., 2019).

Pemerintah melakukan berbagai penyempurnaan program dari waktu ke waktu untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi semua lapisan masyarakat. Pemerintah sejak tahun 2014 sudah menerapkan kebijakan di bidang kesehatan yaitu kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan dengan prosedur asuransi kesehatan sosial yang bersifat nasional, wajib, nirlaba, gotong royong dan ekuitas. Manfaat medis dan non medis merupakan manfaat yang terdapat dalam Jaminan Kesehatan Nasional. Manfaat medis yaitu pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative serta termasuk juga bahan medis habis pakai dan obat. Manfaat non medis terdiri dari ambulans serta akomodasi (Gimin, 2017).

Puskesmas Poasia terletak di Kecamatan Poasia Kendari, sekitar sembilan kilometer dari Ibu Kota Provinsi dimana merupakan Puskesmas dengan akreditasi Paripurna. Puskesmas Poasia merupakan salah satu Puskesmas di Kota Kendari yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (Puskesmas Poasia, 2021). Menurut data Dinas Kesehatan Kota Kendari, peserta JKN di Puskesmas Poasia tahun 2021 sebanyak 28.813 orang per Juni 2022 sebanyak 29.362 orang. Hal ini menjadikan Puskesmas Poasia sebagai Puskesmas di Kota Kendari dengan jumlah peserta JKN terbanyak kedua pada tahun 2021 dan sebagai Puskesmas di Kota Kendari dengan jumlah peserta JKN terbanyak per Juni 2022 (Dinas Kesehatan Kota Kendari, 2022). Oleh karena itu, Puskesmas Poasia diharapkan dapat terus mempertahankan kualitas pelayanannya sehingga dapat terus mempertahankan akreditasi yang telah dicapai.

Tingkat kesempurnaan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas terlihat dari kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan tersebut. Dengan kata lain, makin tinggi tingkat kepuasan maka makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik saja, akan tetapi juga diukur melalui sikap dan perilaku petugas kesehatan yang mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Supartiningsih, 2017).

Indikator kualitas pelayanan kesehatan sebagai ukuran yang menjadi sumber kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien yaitu dengan melakukan survei kepuasan pasien menggunakan kuesioner kepuasan pasien (Wulandari, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan (*safety, effectiveness, patient centered, timeliness, efficiency dan equitable*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Poasia Tahun 2022.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linear berganda. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Poasia, Kecamatan Poasia, Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien peserta JKN yang melakukan kunjungan ke Puskesmas Poasia pada bulan Agustus 2022 yang berjumlah 2.542 pasien peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Poasia. Sampel dipilih dengan teknik *non-probability sampling* berupa *accidental sampling* dengan besar sampel 153 orang.. Variabel independen dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu *safety, effectiveness, patient centered, timeliness, efficiency dan equitable*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yang berisi pertanyaan dan pernyataan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, yang berkaitan dengan variabel yang sedang diteliti. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat yang selanjutnya dilakukan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

## 1. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Puskesmas Poasia Tahun 2022

Tabel 1 Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Puskesmas Poasia Tahun 2022

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien				Total		p-value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
<b>Safety</b>	Baik	113	76	35	24	148	100	0.000
	Tidak Baik	2	40	3	60	5	100	
<b>Effectiveness</b>	Baik	115	78	32	22	147	100	0.000
	Tidak Baik	0	0	6	100	6	100	
<b>Patient Centered</b>	Baik	108	75	36	25	144	100	0.000
	Tidak Baik	7	78	2	22	9	100	
<b>Timeliness</b>	Baik	115	79	30	21	145	100	0.000
	Tidak Baik	0	0	8	100	8	100	
<b>Efficiency</b>	Baik	113	76	35	24	148	100	0,000
	Tidak Baik	2	40	3	60	5	100	
<b>Equitable</b>	Baik	112	76	36	24	148	100	0,000
	Tidak Baik	3	60	2	40	5	100	

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

1) **Safety (Keamanan)**

Berdasarkan jawaban responden untuk kepuasan pasien pada dimensi *safety* (keamanan) menyatakan bahwa dari 148 (100%) responden yang menyatakan dimensi *safety* baik terdapat 113 (76%) responden yang merasa puas dan terdapat 35 (24%) responden yang merasa tidak puas, sedangkan dari 5 (100%) responden yang menyatakan dimensi *safety* tidak baik terdapat 2 (40%) responden yang merasa puas dan terdapat 3 (60%) responden yang merasa tidak puas.

Dari hasil analisis uji statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p\text{ value} < 0,05$ ) yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *safety* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Poasia tahun 2022.

2) **Effectiveness (Efektivitas)**

Berdasarkan jawaban responden untuk kepuasan pasien pada dimensi *effectiveness* (efektivitas) menyatakan bahwa dari 147 (100%) yang menyatakan dimensi *effectiveness* baik terdapat 115 (78%) responden yang merasa puas dan terdapat 32 (22%) responden yang merasa tidak puas, sedangkan dari 6 (100%) responden yang menyatakan dimensi *effectiveness* tidak baik secara keseluruhan merasa tidak.

Dari hasil analisis uji statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p\text{ value} < 0,05$ ) yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *effectiveness* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Poasia tahun 2022.

3) **Patient Centered (Berkokus Pada Pasien)**

Berdasarkan jawaban responden untuk kepuasan pasien pada dimensi *patient centered* (berfokus pada pasien) menyatakan bahwa dari 144 (100%) responden yang menyatakan dimensi *patient centered* baik terdapat 108 (75%) responden yang merasa puas dan terdapat 36 (25%) responden yang merasa tidak puas, sedangkan dari 9 (100%) responden yang menyatakan dimensi *patient centered* tidak baik terdapat 7 (78%) responden yang merasa puas dan terdapat 2 (22%) responden yang merasa tidak puas.

Dari hasil analisis uji statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p\text{ value} < 0,05$ ) yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan

antara variabel *patient centered* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Poasia tahun 2022.

#### 4) *Timeliness* (Tepat Waktu)

Berdasarkan jawaban responden untuk kepuasan pasien pada dimensi *timeliness* (tepat waktu) menyatakan bahwa dari 145 (100%) responden yang menyatakan dimensi *timeliness* baik terdapat 115 (79%) responden yang merasa puas dan terdapat 30 (21%) responden yang merasa tidak puas, sedangkan dari 8 (100%) responden yang menyatakan dimensi *timeliness* tidak baik secara keseluruhan merasa tidak puas.

Dari hasil analisis uji statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p$  value < 0,05) yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *timeliness* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Poasia tahun 2022.

#### 5) *Efficiency* (Efisiensi)

Berdasarkan jawaban responden untuk kepuasan pasien pada dimensi *efficiency* (efisiensi) menyatakan bahwa dari 148 (100%) responden yang menyatakan dimensi *efficiency* baik terdapat 113 (76%) responden yang merasa puas dan terdapat 35 (24) responden merasa tidak puas, sedangkan dari 5 (100%) responden yang menyatakan dimensi *efficiency* tidak baik terdapat 2 (40%) responden yang merasa puas dan terdapat 3 (60%) responden yang merasa tidak puas.

Dari hasil analisis uji statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p$  value < 0,05) yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *efficiency* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Poasia tahun 2022.

#### 6) *Equitable* (Ekuitas)

Berdasarkan jawaban responden untuk kepuasan pasien pada dimensi *efficiency* (efisiensi) menyatakan bahwa dari 148 (100%) responden yang menyatakan dimensi *efficiency* baik terdapat 113 (76%) responden yang merasa puas dan terdapat 35 (24) responden merasa tidak puas, sedangkan dari 5 (100%) responden yang menyatakan dimensi *efficiency* tidak baik terdapat 2 (40%) responden yang merasa puas dan terdapat 3 (60%) responden yang merasa tidak puas.

Dari hasil analisis uji statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p$  value < 0,05) yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *equitable* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Poasia tahun 2022.

## 2. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Puskesmas Poasia Tahun 2022

**Tabel 2 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Puskesmas Poasia Tahun 2022**

Variabel	Koefisien Regresi	T <sub>hitung</sub>	Sig	Hasil
<i>Safety</i>	-0,345	-1,814	0,072	Tidak Berpengaruh
<i>Effectiveness</i>	0,543	3,503	0,001	Berpengaruh
<i>Patient Centered</i>	0,651	3,691	0,000	Berpengaruh
<i>Timeliness</i>	-0,347	-2,548	0,012	Berpengaruh
<i>Efficiency</i>	0,374	2,495	0,014	Berpengaruh
<i>Equitable</i>	1,206	6,288	0,000	Berpengaruh

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

#### 1) *Safety* (Keamanan)

*Safety* (keamanan), yang merupakan domain pertama dari kualitas dapat diartikan sebagai "*freedom from accidental injury*". Hal ini menjelaskan betapa pentingnya kita peduli kepada keselamatan pasien. Pasien harus terhindar dari kecelakaan/luka/trauma selama mendapatkan pelayanan kesehatan dapat dikatakan bahwa petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan yang tidak mencederai pasien.

Berdasarkan hasil penelitian variabel *safety* (keamanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Poasia. Dari keempat indikator pada kuesioner penelitian yang memiliki presentase jawaban tertinggi yaitu terdapat pada indikator petugas kesehatan selalu bertanya/mengidentifikasi (nama, umur, riwayat penyakit, dll) kepada pasien sedangkan indikator yang memiliki presentase jawaban terendah yaitu terdapat pada indikator petugas kesehatan memberikan jaminan kepada pasien jika terjadi suatu masalah (infeksi/cedera) yang ditimbulkan dari tindakan medis yang dilakukan. Pemberian jaminan kepada pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien karena dengan memberikan jaminan petugas kesehatan menunjukkan rasa tanggung jawab dan meningkatkan rasa kepercayaan pasien bahwa petugas kesehatan akan bertanggung jawab atas konsekuensi tindakan medis yang tidak diharapkan. Jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan juga mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dengan mencegah kesalahan medis, meningkatkan praktik keamanan dan mengikuti standar perawatan yang tepat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kadek lin Listyana Dewi, Ni Nyoman Yulianthini dan Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi (2019) tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja, yang menyatakan bahwa variabel *safety* (keamanan) merupakan aspek dari kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat dilihat dari nilai signifikansi  $p\text{-value } 0,026 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak (Dewi, et al., 2019)

## 2) Effectiveness (Efektivitas)

Efektivitas dalam pelayanan kesehatan yaitu efektif dalam menyediakan pelayanan kesehatan berbasis bukti dan memberikan hasil yang lebih baik untuk individu dan masyarakat berdasarkan kebutuhannya. *Effectiveness* (efektivitas) mencakup mudah dijangkau oleh masyarakat, bekerja sesuai standar/prosedur pelayanan dan kemudahan dalam prosedur pendaftaran. Efektivitas pelayanan kesehatan juga melibatkan koordinasi yang baik antara penyedia layanan kesehatan yang berbeda dan berbagai fasilitas atau institusi untuk memastikan bahwa pasien menerima pelayanan kesehatan yang terintegrasi dan terkoordinasi dengan baik, terutama dalam kasus yang melibatkan perawatan jangka panjang.

Berdasarkan hasil penelitian variabel *effectiveness* (efektivitas) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Poasia, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang searah antara *effectiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN, yang artinya jika terjadi peningkatan *effectiveness* maka kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN juga akan meningkat. Adanya pengaruh variabel *effectiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN sangat ditentukan oleh keempat indikator *effectiveness* yang digunakan pada penelitian ini. Dari keempat indikator *effectiveness* yang memiliki presentase jawaban tertinggi terdapat pada indikator puskesmas poasia mudah untuk dijangkau dari segi jalan/transportasi sedangkan indikator yang memiliki presentase jawaban terendah yaitu terdapat pada petugas kesehatan mudah ditemui saat dibutuhkan. Ketersediaan petugas kesehatan saat dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien karena memungkinkan pasien mendapatkan pelayanan dengan cepat dan responsive serta dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan sehingga pasien merasa didukung dan dihargai ketika mereka tahu bahwa ada petugas kesehatan yang siap membantu mereka saat dibutuhkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nitya Nijyoti, Putu Ayu Indrayathi dan I Made Ady Wirawan (2020) tentang *Perceived Quality of Primary Healthcare Services Among The National Health Insurance Members and Fee For Service Patients In The West Denpasar II Public Health Center Bali, Indonesia* yang menyatakan bahwa *effectiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang dapat dilihat dari nilai signifikansi  $p\text{-value } 0,005 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (Nijyoti, et al., 2020).

## 3) Patient Centered (Berfokus Pada Pasien)

*Patient centered* merupakan pelayanan yang mengutamakan kebutuhan pasien, melibatkan pasien dalam seluruh tahap pelayanan dan komunikasi serta informasi yang diberikan kepada pasien jelas (tidak membingungkan) yaitu petugas kesehatan mengutamakan setiap

kebutuhan pasien dan selalu melibatkan pasien/keluarga pasien dalam setiap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian variabel *patient centered* (berfokus pada pasien) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Poasia, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang searah antara *patient centered* dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN, yang artinya jika terjadi peningkatan *patient centered* maka kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN juga akan meningkat. Adanya pengaruh variabel *patient centered* terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN sangat ditentukan oleh keempat indikator *patient centered* yang digunakan pada penelitian ini. Dari keempat indikator *patient centered* yang memiliki presentase jawaban tertinggi terdapat pada indikator petugas kesehatan selalu bersedia berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien tanpa melihat status pasien, suku, dan agama sedangkan indikator yang memiliki presentase jawaban terendah yaitu terdapat pada petugas kesehatan selalu melibatkan pasien dan keluarga pasien dalam proses pemeriksaan atau pengobatan.

Keterlibatan pasien dan keluarga pasien dalam proses pemeriksaan dan pengobatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien karena dapat memberikan dukungan emosional yang sangat penting bagi pasien karena dalam situasi medis yang serius atau rumit memiliki dukungan dari orang tercinta dapat membantu mengurangi kecemasan dan stress yang seringkali dialami oleh pasien, serta membantu mengurangi kesalahan penanganan atau risiko dan mengambil langkah-langkah pencegahan yang tepat karena seringkali pasien dan keluarga dapat memberikan informasi yang berharga mengenai riwayat kesehatan, alergi obat atau efek samping yang mungkin terjadi, keterlibatan pasien dan keluarga juga dapat membantu memantau dan mematuhi rencana pengobatan, mengingatkan jadwal pemeriksaan atau berbagi informasi dengan penyedia layanan kesehatan lainnya sehingga dapat membantu mencegah kesalahan atau kehilangan informasi yang penting.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Reza Primaguna (2018) tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap di RSUD Kota Kendari yang menyatakan bahwa variabel *patient centered* merupakan aspek dari kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan minat pemanfaatan kembali layanan di RSUD Kota Kendari yang dapat dilihat dari nilai signifikansi *p-value*  $0,001 < 0,05$ , sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (Primaguna, 2018).

#### 4) *Timeliness* (Tepat Waktu)

Pelayanan kesehatan yang tepat waktu memainkan peran penting dalam memastikan pasien mendapatkan pemeriksaan/pengobatan yang tepat pada saat yang tepat. *Timeliness* mencakup ketersediaan dan aksesibilitas pelayanan kesehatan secara tepat waktu, koordinasi yang efektif antara berbagai penyedia layanan kesehatan untuk memastikan bahwa pasien menerima pelayanan secara terkoordinasi dan sesuai waktu yang sudah ditetapkan, respon cepat dan tepat terhadap kebutuhan darurat atau kondisi medis yang mendesak sehingga dapat menyelamatkan nyawa dan meningkatkan hasil klinis.

Berdasarkan hasil penelitian variabel *timeliness* (tepat waktu) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Poasia, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang searah antara *timeliness* dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN, yang artinya jika terjadi peningkatan *timeliness* maka kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN juga akan meningkat.

Adanya pengaruh variabel *timeliness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN sangat ditentukan oleh keempat indikator *timeliness* yang digunakan dalam penelitian ini. Dari keempat indikator *timeliness* yang memiliki presentase jawaban tertinggi terdapat pada indikator waktu pelayanan yang diberikan dokter selalu tepat waktu sedangkan indikator yang memiliki presentase jawaban terendah yaitu terdapat pada alur pelayanan (pemeriksaan, tindakan dan konsultasi) tidak membuat pasien menunggu lama. Alur pelayanan yang membuat pasien menunggu lama dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena dalam proses pemeriksaan, tindakan dan konsultasi karena alur pelayanan yang baik memungkinkan pasien untuk menghabiskan waktu lebih sedikit di ruang tunggu dan lebih banyak waktu untuk menerima pemeriksaan/pengobatan yang dibutuhkan serta dapat mengurangi ketidaknyamanan, kebosanan atau kecemasan yang mungkin muncul ketika pasien harus menunggu dalam waktu

yang lama. Ketika pasien merasa bahwa kebutuhan mereka ditangani dengan cepat, mereka cenderung merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mila Anisa (2020) tentang Analisis Pengaruh Penanganan Komplain dan Citra Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Situs Online BPJS Kesehatan yang menyatakan bahwa variabel *timeliness* secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam penanganan komplain dan citra pelayanan yang dapat dilihat dari nilai signifikansi  $p$ -value  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (Anisa, 2020).

### 5) *Efficiency* (Efisiensi)

Peter F. Drucker, seorang pakar dalam manajemen modern memberikan arti kata efisien, yakni mengerjakan pekerjaan dengan benar (*doing things right*). Efisien juga berarti pemberian pelayanan kesehatan yang optimal, mampu memaksimalkan manfaat dari sumber daya yang tersedia dan menghindari pemborosan yaitu petugas kesehatan selalui sesuai dengan standard an optimal.

Berdasarkan hasil penelitian variabel *efficiency* (efisiensi) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Poasia, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang searah antara *efficiency* dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN, yang artinya jika terjadi peningkatan *efficiency* maka kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN juga akan meningkat. Adanya pengaruh variabel *efficiency* terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN sangat ditentukan oleh keempat indikator *efficiency* yang digunakan dalam penelitian ini. Dari keempat indikator *efficiency* yang memiliki presentase jawaban tertinggi terdapat pada petugas kesehatan dapat memberikan informasi medis terintegrasi (catatan medis yang lengkap misalnya untuk rujukan ke rumah sakit lain yang mencakup tindakan medis, hasil lab, dan sebagainya), sedangkan indikator yang memiliki presentase jawaban terendah yaitu terdapat pada indikator setiap hasil pemeriksaan penunjang (laboratorium, radiologi, dsb) diberitahu oleh petugas kesehatan.

Pemberitahuan hasil pemeriksaan penunjang pasien dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena dengan mengetahui hasil pemeriksaan penunjang, pasien dapat lebih memahami kondisi kesehatan mereka. Mereka dapat memahami apakah hasil tes normal atau menunjukkan adanya masalah atau penyakit tertentu, pasien dapat berdiskusi dengan petugas kesehatan tentang hasil tes, opsi pengobatan yang tersedia dan manfaat serta risiko yang akan terjadi, membangun hubungan kepercayaan antara pasien dan petugas kesehatan. Ketika pasien diberitahu tentang hasil pemeriksaan penunjang, mereka memiliki kesempatan untuk mengajukan pertanyaan dan mendapatkan klarifikasi tentang apa pun yang mungkin mereka tidak pahami sehingga dapat membantu mengurangi kebingungan dan kecemasan yang mungkin dirasakan pasien terkait hasil tes pemeriksaan penunjang tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moh Rivaldhy Pramudya, Sudirman dan Rosnawati (2021) tentang *Effect of Service Quality on Patient Satisfaction at Mabelopura Health Center* yang menyatakan bahwa variabel *efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dapat dilihat dari nilai signifikansi  $p$ -value  $0,049 < 0,05$ , sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (Pramudya, et al., 2021).

### 6) *Equitable* (Ekuitas)

Kesetaraan pelayanan (ekuitas pelayanan) yaitu menjamin akses yang adil dan setara bagi semua individu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, suku bangsa, jenis kelamin atau faktor-faktor lain yang dapat menyebabkan ketidaksetaraan dalam pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian variabel *equitable* (ekuitas) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Poasia, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang searah antara *equitable* dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN, yang artinya jika terjadi peningkatan *equitable* maka kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN juga akan meningkat. Adanya pengaruh variabel *equitable* terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN sangat ditentukan oleh keempat indikator *equitable* yang digunakan dalam penelitian ini. Dari keempat indikator *equitable* indikator yang memiliki presentase jawaban tertinggi terdapat pada petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi, sedangkan indikator yang memiliki presentase jawaban terendah yaitu

terdapat pada indikator selalu ada dukungan dan penghargaan yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam melayani.

Pemberian dukungan dan penghargaan untuk pasien dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena dapat menciptakan ikatan emosional antara petugas kesehatan dan pasien sehingga pasien merasa dihargai dan diperhatikan, pasien merasa lebih nyaman dan percaya diri untuk berkomunikasi dengan petugas kesehatan, berbagi masalah kesehatan mereka, dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dukungan dan penghargaan dari petugas kesehatan dapat meningkatkan motivasi pasien untuk memperbaiki kondisi kesehatan mereka sehingga meningkatkan kepatuhan terhadap perawatan dan hasil yang lebih baik. Ketika pasien merasakan dukungan dan penghargaan dari petugas kesehatan, mereka cenderung memiliki persepsi yang lebih positif tentang kualitas pelayanan yang diberikan, Pasien akan merasa bahwa pemeriksaan dan pengobatan mereka diprioritaskan dan diperhatikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rianti Ardana Reswari, Nur Afifah dan Jniwati (2021) tentang Analisis Keadilan Layanan Pada Kepuasan Pasien BPJS Golongan I di Rumah Sakit Pemerintah Tipe B Kalimantan Barat yang menyatakan bahwa variabel *equitable* secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dapat dilihat dari nilai signifikansi  $p$ -value  $0,002 < 0,05$ , sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (Reswari, et al., 2021).

## SIMPULAN

1. Dilihat dari hasil uji T-Test Parsial didapatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Effectiveness* (X2) dengan nilai signifikan 0,001, variabel *Patient Centered* (X3) dengan nilai signifikan 0,000, variabel *Timeliness* (X4) dengan nilai signifikan 0,012, variabel *Efficiency* (X5) dengan nilai signifikan 0,014, dan variabel *Equitable* (X6) dengan nilai signifikan 0,000 terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN (Y). Sedangkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Safety* (X1) terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN (Y). Adapun penjelasan berdasarkan hasil uji koefisien korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan (X) dengan variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN (Y) memiliki hubungan yang kuat dengan nilai korelasi 0,804.
2. Kualitas pelayanan kesehatan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 64,7% terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN. Tetapi untuk sisanya sebesar 35,3% berada pada variabel lain di luar dari variabel *Safety*, *Effectiveness*, *Patient Centered*, *Timeliness*, *Efficiency*, dan *Equitable*.

## SARAN

Berdasarkan keseluruhan proses penelitian dan penyusunan laporan akhir penelitian, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan di dalam penelitian ini. Untuk itu, penulis memberikan beberapa saran sebagai pertimbangan dalam penyempurnaan penelitian selanjutnya untuk meneliti faktor-faktor lain diluar variabel yang digunakan pada penelitian ini dan bagi pihak Puskesmas harus dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan petugas kesehatan yang diberikan khususnya untuk pasien Jaminan Kesehatan Nasional.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Gurning Firtriani Paramita. Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat. K-Media. Yogyakarta; 2018.
2. Mundung R, Wowor R, Maramisi FRR. Pengaruh Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Motoling Barat. Fak Kesehat Masyarakat Univ Sam Ratulangi Manad [Internet]. 2019;53(9):1689–99.
3. Anggraini AR, Oliver J. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Air Itam Kota Pangkalpinang. Vol. 53, Journal of Chemical Information and Modeling. 2019. 1689–1699 p.
4. Puskesmas Poasia. Profil Puskesmas Poasia. 2021.
5. Dinas kesehatan kota kendari. Data Sekunder Rekap Laporan Peserta JKN Puskesmas Kota Kendari. 2022.
6. Wulandari A. Analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit haji makassar. Skripsi. 2018;20–2.

7. Dewi KIL, Yulianthini NN, Telagawathi NLWS. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Manajemen*. 2019;5(2):82–92.
8. Ilmiah S& AE. Improving The Quality of Health Services With The Implementation of Patient Safety Effort In Rengel Puskesmas. *Int J Nutr Heal Adm*. 2022;1(1):42–7.
9. Nijyoti N, Indrayathi PA, Wirawan IMA. Perceived quality of primary healthcare services among the National Health Insurance members and fee for service patients in the West Denpasar II Public Health Center Bali, Indonesia. *Public Heal Prev Med Arch*. 2020;8(1):60–5.
10. Primaguna Muhammad Reza. . Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Jalan Di RSUD Kota Kendari. Makassar; 2018.
11. Anisa Mila. Analisis Pengaruh Penanganan Komplain Dan Citra Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Situs Online BPJS Kesehatan. 2020.
12. Pramudya MR, Sudirman S, Rosnawati R. Effect of Service Quality on Patient Satisfaction at Mabelopura Health Center. *Int J Heal Econ Soc Sci*. 2021;3(2):140–9.
13. Reswari RA. Analisis Keadilan Layanan Pada Kepuasan Pasien BPJS Golongan I di Rumah Sakit Pemerintah Tipe B Kalimantan Barat. *Equator J Manag Entrep*. 2021;9(2):118–32.