



Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

Hasti Oktavia Meidi, Endang Sri Redjeki, Erianto Fanani*, Agung Kurniawan

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: rianto.fik@um.ac.id

Paper received: 1-2-2023; revised: 22-2-2023; accepted: 27-2-2023

Abstract

The quality of medical services indicates the degree of completion of medical services that give each patient a sense of satisfaction. The higher the satisfaction, the higher the quality of medical services (Saputra, 2019). Patient satisfaction is the level of opinion expressed by patients as a reaction to the performance of the health care service they received after comparing it to their own expectations (Rina, 2017). Opinions of patients receiving BPJS medical services are not considered favorable. This is evidenced by the growing opinion of resident complaints when comparing the health services received by health care providers who prioritized general patients over healthy patients in BPJS (Amelia, 2018). The aim of this study was to identify the relationship between the quality of medical services and patient satisfaction participating in her BPJS at Dinoyo Public Health Center, Malang City. This study is a kind of quantitative observational study with a cross-sectional approach. The sampling method uses a random her sampling of 96 respondents. Based on the chi-square test results, p-value equal to 0.000 (p-value less than 0.05), so we can say that H₀ is rejected and H_a is accepted. This means that there is a relationship between the 5 measurements. Service quality (specificity, reliability, responsiveness, safety, sensitivity) in satisfaction of her BPJS participants at Dinoyo Health Center, Malang City. Healthcare providers are encouraged to maintain, enhance and improve the quality of their healthcare services and to continue to conduct regular healthcare quality and satisfaction surveys.

Keywords: quality of health services; patient satisfaction; bpjs patient

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan menampilkan tingkatan sempurnanya layanan kesehatan untuk menciptakan rasa puas tiap diri pasien. Kian sempurnanya rasa puas itu, kian baik juga kualitas pelayanan kesehatan (Saputra, 2019). Perasaan puas pasien adalah tingkatan pandangan yang mencuat sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membuat perbandingan dengan harapannya (Rina, 2017). Pemikiran pasien mengenai pelayanan BPJS Kesehatan adalah pelayanan yang kurang baik, perihal ini diisyaratkan terdapatnya opini yang tumbuh tentang keluhan dari masyarakat mengenai perbandingan pelayanan kesehatan yang diterima dari penyedia layanan kesehatan ialah lebih mengutamakan pasien umum dibanding peserta BPJS Kesehatan (Amaelia, 2018). Tujuan penelitian ini merupakan mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien partisipan BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Riset ini ialah tipe riset observasional kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Metode pengambilan data memakai accidental sampling terhadap 96 responden. Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p value sama dengan 0, 000 (p value kurang dari 0, 05) hingga bisa dinyatakan H₀ ditolak serta H_a diterima maksudnya terdapat hubungan antara kelima jenis mutu pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy) pada perasaan puas peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Dianjurkan kepada pihak puskesmas ialah mempertahankan, mengembangkan, dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta tetap melaksanakan survei kualitas pelayanan kesehatan serta kepuasan secara berkala.

Kata kunci: mutu pelayanan kesehatan; kepuasan pasien; pasien bpjs

1. Pendahuluan

Sehat menurut definisi dari *World Health Organization* (WHO) yakni sebuah situasi fisik, mental, serta kesejahteraan sosial yang hal tersebut adalah sebuah kesatuan yang tidak hanya terbebas dari sakit maupun cacat. Kesehatan adalah kebutuhan dasar bagi manusia. Kebutuhan ini memberi dorongan bagi setiap orang untuk selalu menjaga kesehatannya dan membuat seseorang memiliki rasa perlu untuk menerima layanan kesehatan yang baik, layak dan memadai. Organisasi yang menyediakan pelayanan kesehatan contohnya rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan dan lainnya adalah bentuk menyediakan penyedia layanan kesehatan. Sebagai penyedia jasa pelayanan untuk penduduk, organisasi itu harus mempunyai mutu pelayanan dengan kualitas yang memenuhi harapan mereka (Pirade, 2017). Saat menyelesaikan permasalahan kesehatan, memerlukan organisasi tersendiri yang diberi tanggungjawab untuk melaksanakan tugas tersebut. yang mana organisasi itu wajib memberi mutu layanan terbaik supaya mampu mencapai kepuasan pelayanan (Depkes RI, 2009).

Undang-Undang (UU) nomor 36 tahun 2009 mengenai kesehatan mengutamakan kepeningan guna meningkatkan mutu layanan kesehatan. Azrul Azwar dalam Nurmalasari (2019) mengatakan definisi dari mutu pelayanan kesehatan ialah seberapa besar kebutuhan penduduk maupun individu tercukupi dalam binaan kesehatan sesuai standar profesi. Pelayanannya harus baik dan memanfaatkan sumber daya dengan tidak berlebihan, efektif, dan efisien. Ini dilakukan sebab terbatasnya sumber daya dengan aman dan member kepuasan pelanggan yang sesuai norma serta etika.

Kepuasan pasien merupakan satu dari beberapa indikator berhasilnya pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2008). Parasuraman dalam Nursalam (2014) menyampaikan tentang konsep mutu layanan yang berhubungan dengan puasnya pasien, ditentukan dari lima unsur yang biasa disebut "SERVQUAL" (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Dari kelima unsur tersebut akan diketahui terjadi atau tidaknya kesenjangan. Mutu pelayanan kesehatan ditunjukkan dari tingkatan sempurna layanan kesehatan ketika membuat pasien merasa puas. Kepuasan yang makin sempurna, maka diartikan sebagai mutu pelayanan yang makin baik (Saputra, 2019). Irsanty (2017) menyatakan bahwa pasien merupakan pengguna jasa yang menggunakan jasa di suatu fasilitas kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah satu dari beberapa faktor untuk mencapai rasa puas pasien. Rina (2017) menyebutkan bahwa kepuasan pasien yakni sebuah tingkatan rasa yang hadir sebagai hasil dari menerima pelayanan kesehatan. Dan ketika pasien telah membuat perbandingan antar pelayanan dengan yang diharapkannya.

Respati (2015) menyatakan salah satu penyelenggaraan layanan kesehatan berperan untuk memberi pelayanan kesehatan adalah puskesmas. Puskesmas adalah garda paling awal dalam melaksanakan pelayanan di Indonesia, puskesmas juga adalah unit organisasi yang sifatnya lengkap serta terpadu yang paling mudah diakses oleh penduduk (Depkes RI, 2003). Ketika melaksanakan tugas, puskesmas berfungsi menjalankan layanan kesehatan dasar. Pelayanan ini harus dengan komprehensif, saling berhubungan, serta bermutu (Permenkes, 2014). Irsanty (2017) menyatakan bahwa puskesmas memiliki indikator pelayanan kesehatan yang paling sering digunakan yakni kunjungan pasien. Jumlah dari kunjungan yang dilakukan pasien adalah sesuai dari kebutuhan individu serta kepuasan yang didapat berdasarkan pengalamannya.

Puskesmas yang merupakan fasilitas milik negara harus menjalankan kebijakan yang sudah ditentukan pemerintah, contohnya yaitu kebijakan untuk mengimplementasikan program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Permenkes Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional menyebutkan peran dari puskesmas yakni sebuah layanan kesehatan pada tingkatan awal untuk menyelenggarakan layanan kesehatan (Permenkes, 2013). Untuk pemenuhan keinginan serta peningkatan kepuasan dari layanan yang diberikan, puskesmas diharuskan menjaga rasa percaya konsumen dengan melakukan peningkatan mutu layanan guna meningkatkan kepuasan pasien. Contoh yang menggunakan layanan kesehatan yaitu peserta BPJS. BPJS adalah sebuah badan hukum publik yang dibuat guna menjalankan kerja jaminan kesehatan. Ada dua macam BPJS yakni BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan. BPJS kesehatan ialah sebuah badan hukum yang dibuat guna melaksanakan program jaminan kesehatan. Seluruh penduduk Indonesia harus menjadi peserta BPJS, selain penduduk warga asing juga wajib untuk mendaftar apabila telah menetap di Indonesia kurun waktu 6 bulan atau lebih (Kemenkes, 2013).

Pirade (2017) menyatakan bahwa jika pelayanan puskesmas bagus, akan menjadikan peserta BPJS yang mengambil manfaat dari pelayanan kesehatan, tetapi bisa terjadi sebaliknya apabila tidak memadainya pelayanan yang diberikan. JKN yang berada dalam naungan BPJS Kesehatan adalah sebuah bentuk peningkatan pelayanan kesehatan. Namun, faktanya saat ini paisein memandang pelayanan BPJS Kesehatan kurang baik sebab banyaknya isu tentang kesenjangan yang terjadi antar peserta BPJS dengan non BPJS ketika berada di pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, bentuk kesenjangan itu adalah pasien non BPJS akan lebih diprioritaskan daripada yang menggunakan BPJS Kesehatan (Amelia, 2018). Unit Manajemen Pelayanan Kesehatan Primer Cabang Utama BPJS Kota Malang (2017) dalam Setyawan (2020) melaporkan hasil survei yang dilakukan pada peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di FKTP wilayah kerja Malang Raya (Kota Malang, Kabupaten Malang, serta Kota Batu) di tahun 2017 sebesar 79,5% terpantau di bawah sasaran target yakni sebesar 81%.

Puskesmas Dinoyo merupakan fasilitas kesehatan yang berada di Kota Malang dan memiliki tanggungjawab untuk melakukan upaya kesehatan di tingkat pertama wilayah Kecamatan Lowokwaru yang mencakup 5 daerah yakni: Kelurahan Merjosari, Ketawanggede, Dinoyo, Sumbersari dan Tlogomas. Data demografi penduduk wilayah kerja puskesmas ini tahun 2020 sebanyak 86.067 jiwa (41.494 pria dan 44.573 wanita). (Profil Puskesmas Dinoyo, 2021). Bersumber data berikut yang merupakan jumlah anggota BPJS di Pemberi Pelayanan Kesehatan tingkat pertama (PPK I) Puskesmas Dinoyo selama 6 bulan terakhir sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Peserta BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Dinoyo Kota Malang

No	Bulan	Jumlah Peserta BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Dinoyo	Persentase
1	Agustus 2021	31.118	36,2%
2	September 2021	30.996	36%
3	Oktober 2021	31.226	36,3%
4	November 2021	29.924	34,7%
5	Desember 2021	29.864	34,6%
6	Januari 2022	29.032	33,7%

Berdasarkan data jumlah peserta BPJS yang terdaftar di wilayah kerja Puskesmas Dinoyo Kota Malang cenderung mengalami penurunan walaupun ada kenaikan di bulan Oktober 2021 tetapi tidak terlalu signifikan dan kembali mengalami penurunan di bulan selanjutnya. Melalui wawancara langsung dengan petugas kesehatan di Puskesmas Dinoyo bahwa hal tersebut bisa terjadi dikarenakan berbagai alasan diantaranya penduduk telah meninggal dunia, berpindah kependudukan, dan adanya ketidakpuasan dengan penggunaan layanan BPJS.

Adapun data pasien yang datang ke Puskesmas Dinoyo pada bulan Januari 2021-Desember 2021 adalah sebanyak 28.073 pasien peserta BPJS. Data kunjungan pasien peserta BPJS seluruhnya selama 1 tahun, sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jumlah Kunjungan Pasien Peserta BPJS Puskesmas Dinoyo Kota Malang

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien BPJS
1	Januari 2021	2.048
2	Februari 2021	2.066
3	Maret 2021	2.095
4	April 2021	2.389
5	Mei 2021	1.940
6	Juni 2021	2.425
7	Juli 2021	2.432
8	Agustus 2021	2.411
9	September 2021	2.554
10	Oktober 2021	2.492
11	November 2021	2.600
12	Desember 2021	2.621
Total		28.073

Tabel menunjukkan bahwa jumlah datangnya pasien peserta BPJS ke Puskesmas Dinoyo banyaknya mengalami naik turun serta perbedaan selisih jumlah kunjungan yang cukup signifikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medik Puskesmas Dinoyo Kota Malang diperoleh informasi bahwa menurunnya angka kunjungan disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Gambaran faktor eksternal dalam kasus ini adalah banyaknya pasien yang sakit berkurang, sedangkan faktor internal yang mengakibatkan timbulnya ketidakpuasan dengan pelayanan yang diterima pasien khususnya yang menggunakan BPJS jadi berpengaruh kepada mutu pelayanan.

Dari hasil survei lewat kotak ulasan mengenai keluhan pasien di Puskesmas Dinoyo Malang, masalah dari tidak puasnya pasien adalah mengenai pelayanan yang pasien terima dari petugas puskesmas yakni pasien tidak nyaman karena petugas di loket pendaftaran tidak ramah, pelayanan antrian yang lambat sehingga terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu, alur pelayanan tidak jelas dan kurang adanya arahan oleh petugas kepada pasien, beberapa fasilitas mengalami kerusakan dan ruang tunggu yang cukup sempit dan rapat, pasien merasa terdiskriminasi oleh sikap dokter dalam melakukan pelayanan, sikap dokter terkesan tidak memperdulikan pasien, kehabisan nomor antrian saat kegiatan vaksinasi *covid-19* tanpa adanya pemberitahuan informasi dari petugas puskesmas sehingga mengecewakan pasien yang telah menunggu, dokter datang terlambat, dan antrian menunggu obat cukup lama (Data Keluhan Pasien Puskesmas Dinoyo Kota Malang, 2021).

Berdasarkan pembahasan mengenai keluhan di atas, menunjukkan hasil mengenai petugas kesehatan yang memberi layanan terkhusus pada instalasi rawat jalan Puskesmas Dinoyo Kota Malang dinilai masih kurang baik dan memuaskan sehingga diharapkan pihak puskesmas mampu mengidentifikasi terkait harapan dari pasien pada layanan kesehatan yang diterimanya, Berdasarkan situasi serta data di atas, peneliti memiliki maksud menganalisis “Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang” karena baiknya pelayanan diharapkan mampu menciptakan kepuasan pasien guna kembali datang dan memanfaatkan pelayanan tersebut, atau apabila tidak datang kembali pasien yang puas akan memberi rekomendasi kepada masyarakat mengenai pelayanan kesehatan yang telah ia dapatkan.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian observasional kuantitatif menggunakan pendekatan design cross sectional ialah penelitian yang menggali, menganalisis, serta menerangkan terkait hubungan mutu pelayanan kesehatan serta tingkat kepuasan peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Populasi penelitian ini merupakan seluruh pasien BPJS Kesehatan yang berobat serta menggunakan fasilitas di Puskesmas Dinoyo Kota Malang terkecuali sarana rawat inap.

Pelaksanaan penelitian bertempat di Puskesmas Dinoyo Kota Malang, pada bulan Mei-Juni 2022. Metode yang digunakan dalam pengambilan data dalam penelitian ini ialah dengan memakai metode accidental sampling dengan kriteria sampel ialah pasien BPJS Kesehatan, berusia minimum 17 tahun, dan sedang memperoleh pelayanan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang didapatkan sebanyak 96 responden. Penggunaan instrumen yakni berupa kuesioner dengan tujuan mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan serta tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Data diolah dan dianalisis hubungannya menggunakan uji statistik *Chi Square* melalui aplikasi *SPSS 26.0 For Mac*. Penelitian ini telah mendapatkan uji etik dari Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga Surabaya dengan nomor sertifikat 263/HRECC.FODM/V/2022.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

3.1.1 Karakteristik Responden

Sebanyak 96 peserta BPJS menjadi responden, mereka adalah yang sudah menerima pelayanan rawat jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Karakteristik penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

No	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Laki-laki	43	44,8
2	Perempuan	53	55,2
	Total	96	100

Dilihat dari kolom diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasar jenis kelamin di Puskesmas Dinoyo kota Malang yakni dari total 96 responden terbagi menjadi 43

adalah pria dengan persentase 44,8%. Selain itu, dapat diketahui persentase jenis kelamin tertinggi yakni jenis kelamin perempuan sebesar 55,2% dengan jumlah 53 orang.

Tabel 4. Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

No	Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	17-25	30	31,3
2	26-35	34	35,4
3	36-45	13	13,5
4	46-55	9	9,4
5	>55	10	10,4
Total		96	100

Dilihat dari kolom di atas tentang karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan umur di Puskesmas Dinoyo kota Malang diketahui didominasi usia 26-35 tahun sebesar 34 responden dan persentasenya sebesar 35,4% dan kelompok umur dengan jumlah responden terendah yakni pada umur 46-55 tahun, yakni 9 responden dan persentase sebanyak 9,4%.

Tabel 5. Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

No	Pendidikan terakhir	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	SD	4	4,2
2	SLTP/SMP	5	5,2
3	SLTA/SMA	40	41,6
4	Perguruan Tinggi (D3, S1, S2, S3)	47	49
Total		96	100

Dilihat dari kolom data responden berdasarkan pendidikan terakhir di Puskesmas Dinoyo kota Malang bisa diketahui banyaknya responden tertinggi terdapat di kelompok yang tingkatan pendidikannya tamat perguruan tinggi yakni 47 orang dengan persentase sebesar 49%, tamat SLTA/SMA sebanyak 40 responden dengan persentase sebesar 41,6%, tamat SLTP/SMP yakni 5 responden atau persentasenya 5,2%, serta kelompok tamat SD dengan jumlah responden terendah yakni 4 responden dan persentasenya adalah 4,2%.

Tabel 6. Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

No	Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	23	24
2	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	11	11,5
3	Pegawai Swasta	20	20,8
4	Wiraswasta	17	17,7
5	Buruh	3	3,1
6	Tidak Bekerja	17	17,7
7	Lain-lain	5	5,2
Total		96	100

Dilihat dari kolom data responden yang dikelompokkan berdasar pekerjaannya di Puskesmas Dinoyo kota Malang dapat diketahui bahwa jumlah kelompok tertinggi terdapat pada kelompok dengan jenis pekerjaan yakni pelajar 23 orang yang persentasenya 24%, sedangkan jumlah terendah yakni pada kelompok buruh yakni 3 orang yang persentasenya 3,1%.

Tabel 7. Distribusi karakteristik responden berdasarkan kepesertaan BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

No	Kepesertaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Penerima Bantuan Iuran (PBI)	50	52
2	Bukan Penerima Bantuan Iuran (non-PBI)	46	48
Total		96	100

Dilihat dari kolom data responden yang dikelompokkan berdasarkan kepesertaan BPJS di Puskesmas Dinoyo kota Malang yakni dari total 96 responden terbagi menjadi 46 responden merupakan anggota BPJS Bukan Penerima Bantuan Iuran (non-PBI) dengan persentase sebesar 48%. Selain itu, dapat diketahui persentase jenis kepesertaan BPJS tertinggi yakni peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) sebesar 52% dengan jumlah 50 responden.

3.1.2 Analisa Univariat

Hasil riset mengenai mutu pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS di Puskesmas Dinoyo Malang berdasarkan bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), respon (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*) yang jumlah responden sebanyak 100 orang, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Analisis Univariat berdasarkan Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

No	<i>Tangible</i>	Frekuensi	%
1	Kurang	10	10,4
2	Cukup	43	44,8
3	Baik	43	44,8
Total		96	100

Dilihat dari kolom hasil *tangible* bisa diketahui responden memaparkan mutu layanan kurang yaitu 10 responden (10,4%), 43 responden memaparkan cukup (44,8%) dan sisanya yakni 43 responden memaparkan baik (44,8%)

Tabel 9. Analisis Univariat berdasarkan Dimensi *Reliability* (kehandalan)

No	<i>Reliability</i>	Frekuensi	%
1	Kurang	18	18,8
2	Cukup	32	33,3
3	Baik	46	47,9
Total		96	100

Dilihat pada kolom di atas bisa diketahui ada 18 responden memaparkan mutu layanan kurang (18,8%), kemudian ada 32 responden memaparkan cukup (33,3%), dan mayoritas memaparkan baik, yakni 46 responden (47,9%)

Tabel 10. Analisis Univariat berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

No	<i>Responsiveness</i>	Frekuensi	%
1	Kurang	16	16,7
2	Cukup	37	38,5
3	Baik	43	44,8
Total		96	100

Dilihat pada kolom dimensi *responsiveness* diketahui ada 16 responden yang memaparkan mutu layanan kurang (16,7%), kemudian ada 37 responden yang memaparkan cukup (38,5%) dan mayoritas menyatakan baik yakni 43 responden (44,8%).

Tabel 11. Analisis Univariat berdasarkan Dimensi *Assurance* (jaminan)

No	<i>Assurance</i>	Frekuensi	%
1	Kurang	15	15,6
2	Cukup	32	33,3
3	Baik	49	51
Total		96	100

Dilihat pada kolom dimensi jaminan diketahui ada 15 responden yang memaparkan mutu layanan kurang (15,6%), kemudian ada 32 responden yang memaparkan cukup (33,3%), dan mayoritas menyatakan baik yakni 49 respondeng (51%).

Tabel 12. Analisis Univariat berdasarkan Dimensi *Emphaty* (empati)

No	<i>Emphaty</i>	Frekuensi	%
1	Kurang	25	26
2	Cukup	21	21,9
3	Baik	50	52,1
Total		96	100

Dilihat dari kolom dimensi *emphaty* diketahui ada 25 responden yang memaparkan mutu layanan kurang (26%), kemudian ada 21 responden yang memaparkan cukup (21,9%) dan mayoritas menyatakan baik yakni 50 responden (52,1%)

Tabel 13. Analisis Univariat berdasarkan Kepuasan Pasien Peserta BPJS

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Kurang	18	18,8
2	Cukup	26	27,1
3	Baik	52	54,2
Total		96	100

Dilihat pada kolom dimensi kepuasan pasien bisa diketahui ada 18 responden memaparkan kurang merasa puas (18,8%) kemudian 26 responden menyatakan cukup (27,1%), dan mayoritas menyatakan puas yakni 52 responden (54,2%).

3.1.3 Analisa Bivariat

Analisis Bivariat digunakan untuk menetapkan kaitan hipotesa antar variabel dalam penelitian yakni mengetahui adakah hubungan antar mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Dinoyo kota Malang dengan memakai *uji Chi Square* yang tingkat signifikannya 0,05 dengan taraf ($p < \alpha$). Maka H_a diterima dan H_o ditolak, atau juga ada kolerasi mutu layanan kesehatan (variabel independen) dengan rasa puas pasien peseta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang (variabel dependen)

Tabel 14. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi *Tangible* (bukti fisik) dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS

No	<i>Tangible</i>	Kepuasan Pasien BPJS						Jumlah	<i>P value</i>	
		Kurang		Cukup		Puas				
		n	%	n	%	n	%			
1	Kurang	9	9,4	0	0,0	1	1,0	10	10,4	0,000
2	Cukup	8	8,3	18	18,8	17	17,7	43	44,8	
3	Baik	1	1,0	8	8,3	34	35,4	43	44,8	
Total		18	18,8	26	27,1	52	54,2	96	100,0	

Dilihat dari kolom diatas yang sudah dianalisa menggunakan uji *Chi Square* dapat disimpulkan bahwa responden yakni pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang menurut aspek dimensi mutu *tangible*, responden menyatakan kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang yakni sebanyak 9 responden (9,4%), sementara responden yang memaparkan cukup baik dan cukup puas ada 18 responden (18,8%), serta menyatakan baik dan puas terhadap layanan yang diterima ada 34 responden (35,4%). Mayoritas responden menyatakan baik dan puas pada aspek dimensi mutu *tangible* terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Hasil uji statistik dengan memakai uji *Chi Square* mendapatkan hasil *p value* = 0,000 ($p value < 0,05$) maka dari itu, kesimpulannya ialah H_o tidak diterima dan yang diterima adalah H_a . Jadi ini membuktikan hubungan yang terjadi antar mutu layanan dengan rasa puas pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Tabel 15. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS

No	<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien BPJS						Jumlah	<i>P value</i>	
		Kurang		Cukup		Puas				
		n	%	n	%	n	%			
1	Kurang	11	11,5	7	7,3	0	0,0	18	18,8	0,000
2	Cukup	7	7,3	13	13,5	12	12,5	32	33,3	
3	Baik	0	0,0	6	6,3	40	41,7	46	47,9	
Total		18	18,8	27	27,1	52	54,2	96	100,0	

Dilihat pada kolom diatas yang sudah dianalisa menggunakan uji *Chi Square* dapat disimpulkan bahwa responden yakni pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang menurut aspek dimensi mutu *reliability*, responden menyatakan kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang yakni sebanyak 11 responden (11,5%), sementara responden yang memaparkan cukup baik dan cukup puas ada

13 responden (13,5%), serta sebagian besar menyatakan baik dan puas terhadap layanan kesehatan yang diterima sebanyak 40 responden (41,7%). Mayoritas responden menyatakan baik dan puas pada aspek dimensi mutu *reliability* terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Hasil uji statistik dengan memakai uji *Chi Square* mendapatkan hasil $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) maka dari itu kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima dengan demikian membuktikan terdapat hubungan antar mutu layanan dengan rasa puas pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Tabel 16. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS

No	<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien BPJS						Jumlah		<i>P value</i>
		Kurang		Cukup		Puas				
		n	%	n	%	n	%	n	%	
1	Kurang	11	11,5	5	5,2	0	0,0	16	16,7	0,000
2	Cukup	7	7,3	19	19,8	11	11,5	37	38,5	
3	Baik	0	0,0	2	2,1	41	42,7	43	44,8	
Total		18	18,8	26	27,1	52	54,2	96	100,0	

Dilihat pada kolom diatas yang sudah dianalisa menggunakan uji *Chi Square* dapat disimpulkan bahwa responden yakni pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang menurut aspek dimensi mutu *responsiveness*, responden menyatakan kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang yakni sebanyak 11 responden (11,5%), menyatakan cukup baik dan cukup puas ada 19 responden (19,8%), dan sebagian besar menyatakan baik dan puas dengan layanan kesehatan yang diterima sebanyak 41 responden (42,7%). Mayoritas responden menyatakan baik dan puas pada aspek dimensi mutu *responsiveness* terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Hasil uji statistik dengan memakai uji *Chi Square* didapatkan hasil $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) maka dari itu kesimpulannya H_0 tidak diterima dan yang diterima adalah H_a . Jadi ini membuktikan terdapat hubungan antar mutu layanan dan rasa puas pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Tabel 17. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi *Assurance* (jaminan) dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS

No	<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien BPJS						Jumlah		<i>P value</i>
		Kurang		Cukup		Puas				
		n	%	n	%	n	%	n	%	
1	Kurang	13	13,5	2	2,1	0	0,0	15	15,6	0,000
2	Cukup	5	5,2	19	19,8	8	8,3	32	33,3	
3	Baik	0	0,0	5	5,2	44	45,8	49	51,0	
Total		18	18,8	26	27,1	52	54,2	96	100,0	

Dilihat pada kolom diatas yang sudah dianalisa menggunakan uji *Chi Square* dapat disimpulkan bahwa responden yakni pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang menurut aspek dimensi mutu *assurance*, responden menyatakan kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang yakni sebanyak 13 responden (13,5%), sementara responden yang memaparkan cukup baik dan cukup puas ada

19 responden (19,8%), dan sebagian besar menyatakan baik dan puas terhadap layanan kesehatan yang diterima sebanyak 44 responden (45,8%). Mayoritas responden menyatakan baik dan puas terhadap aspek dimensi mutu *assurance* terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Hasil uji statistik dengan memakai uji *Chi Square* mendapatkan hasil $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) maka dari itu kesimpulannya H_0 tidak diterima dan yang diterima adalah H_a . Jadi ini membuktikan terdapat hubungan antar mutu pelayanan dan rasa puas pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Tabel 18. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi *Emphaty* (empati) dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS

No	<i>Emphaty</i>	Kepuasan Pasien BPJS						Jumlah		<i>P value</i>
		Kurang		Cukup		Puas		n	%	
		n	%	n	%	n	%			
1	Kurang	18	18,8	7	7,3	0	0,0	25	26,0	0,000
2	Cukup	0	0,0	15	15,6	6	6,3	21	21,9	
3	Baik	0	0,0	4	4,2	46	47,9	50	52,1	
Total		18	18,8	26	27,1	52	54,2	96	100,0	

Dilihat pada kolom diatas yang sudah dianalisa menggunakan uji *Chi Square* dapat disimpulkan bahwa responden yakni pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang menurut aspek dimensi mutu *emphaty*, responden menyatakan kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang yakni sebanyak 18 responden (18,8%), menyatakan cukup baik dan cukup puas sebanyak 15 responden (15,6%), dan sebagian besar menyatakan baik dan puas terhadap pelayanan yang diterima ada 46 responden (47,9%). Mayoritas responden menyatakan baik dan puas pada aspek dimensi mutu *emphaty* terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Hasil uji statistik dengan memakai uji *Chi Square* mendapatkan hasil $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) maka dari itu kesimpulannya H_0 tidak diterima dan yang diterima adalah H_a . Jadi ini membuktikan terdapat hubungan antar mutu pelayanan dan rasa puas pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Hubungan Dimensi *Tangible* (bukti fisik) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

Bersumber hasil penelitian memakai uji statistik *Chi Square* dengan tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$) terhadap 96 orang responden di Puskesmas Dinoyo Kota Malang diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) jadi dapat dinyatakan H_0 tidak diterima dan yang diterima adalah H_a , dengan demikian maksudnya terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan *tangible* dan tingkat rasa puas pasien pengguna BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Pada dimensi *tangible* didapatkan sebagian besar dari responden (44,8%) menyatakan baik dan puas dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Hasil riset tidak bertentangan dengan pendapat Gibson yang menjelaskan bahwa sarana kesehatan adalah fasilitas dan perlengkapannya yang digunakan sebagai upaya

peningkatan kepuasan contohnya memenuhi kebutuhan dan memberikan rasa nyaman untuk pasien. Apabila pelayanan yang diberikan baik, maka akan memberi kepuasan pasien. pasien hendak membagikan evaluasi (respon afeksi) terhadap sarana serta prasarana kesehatan yang terpaut dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan (Kosnan, 2020). Hasil riset ini memantapkan teori Parasuraman Zeithml mengenai bentuk sarana yang meliputi penampilan serta kelengkapan ruang perawatan serta rawat inap (Simalango, 2019).

Penelitian menghasilkan jawaban yang sejalan dengan penelitian Juwita (2017) yang berjudul penelitian “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiyang Layang”, menyatakan terdapat hubungan antar mutu pelayanan pada faktor *tangible* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tamiang Layang dengan mengeluarkan hasil uji memakai *Fisher's Exact* didapatkan hasil $p = 0,0001 < 0,1$. Hasilnya juga selaras dengan riset Sulisty (2016) yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten” terdapat hubungan antar kualitas layanan kesehatan di kelima dimensi salah satunya dimensi *tangible* terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas tersebut. uji *Spearman's Rho Correlation* mendapatkan hasil koefisien korelasi $r = 0,302$ dan nilai signifikansinya $\rho = 0,002$ yang mana $\rho < 0,05$ maka H_0 tidak diterima.

3.2.2 Hubungan Dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

Bersumber hasil penelitian memakai uji statistik dengan *Chi Square* dengan tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$) terhadap 96 orang responden di Puskesmas Dinoyo Kota Malang diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) jadi dapat dinyatakan H_0 tidak diterima dan H_a diterima, dengan demikian maksudnya adanya hubungan signifikan antar dimensi mutu pelayanan *reliability* pada tingkatan rasa puas pasien pengguna BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Pada dimensi *reliability* didapatkan sebagian besar dari responden (47,9%) menyatakan baik dan puas dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Snook menyatakan bahwa *reliability* adalah sebuah dimensi yang mana RS menyiapkan petugas yang memiliki pengaruh besar, contohnya ramah, simpati, memiliki keterampilan, dapat mengerti keadaan, dan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Goldberg yang menyatakan bahwa yang bertugas di RS yang memiliki pengetahuan umum mengenai RS, mengetahui betul tentang kerjanya, serta memiliki kemampuan berkomunikasi dan interpersonal yang baik, hal ini menjadikan pasien merasakan puas menerima pelayanan dari petugas (Kosnan, 2020). Hasil penelitian ini menguatkan teori Parasuraman Zeithml bahwa penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan institusi berhubungan dengan kesesuaian waktu melayani (Simalango, 2019).

Hasil riset selaras dengan riset Simalango (2019) yang bertajuk riset “Ikatan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Penderita Rawat Inap di Rumah Sakit Universal Wilayah Tamiyang Layang”, melaporkan terdapat ikatan antara kualitas pelayanan dalam ukuran fakta langsung (*tangible*) dengan kepuasan penderita di Rumah Sakit Tamiang Layang dengan menampilkan hasil pengujian statistik dengan uji Fisher' s Exact diperoleh nilai $p = 0,0001 < 0,1$. Riset ini pula sejalan dengan riset Suparta (2018) yang bertajuk “Ikatan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkatan Kepuasan Penderita BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten” melaporkan terdapat ikatan antar mutu pelayanan kesehatan pada kelima

ukuran salah satunya ukuran tangible terhadap tingkatan kepuasan pengguna BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten uji Spearman' s Rho Corelation mendapatkan hasil koefisien korelasi $r = 0,302$ dan angka signifikansinya $\rho = 0,002$ yangmana $\rho < 0,05$ hingga H_0 tidak diterima.

3.2.3 Hubungan Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

Bersumber pada hasil riset memakai uji statistik dengan Chi Square dengan tingkatan signifikan ($\alpha = 0,05$) terhadap 96 orang responden di Puskesmas Dinoyo Kota Malang diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) hingga bisa dinyatakan H_0 ditolak serta H_a diterima, dengan demikian maksudnya terdapat ikatan yang signifikan antara ukuran kualitas pelayanan *responsiveness* dengan tingkatan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Pada pengukuran *responsiveness* didapatkan sebagian besar dari responden (44,8%) melaporkan baik serta puas dengan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan hasil pengukuran *responsiveness* di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Hasil riset ini cocok dengan komentar Bustami yang melaporkan kalau *responsiveness* ialah ketanggapan, keinginan ataupun kesiapan para petugas buat membagikan jasa yang diperlukan pasien, yakni: ketanggapan petugas dalam menanggulangi permasalahan, ketersediaan petugas menanggapi persoalan pasien, ketersediaan petugas buat menolong pasien. Sehingga, pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Didahulukannya kebutuhan mereka, akan menjadikan mereka merasa diperhatikan (Tonis, 2020). Hasil riset ini memantapkan teori Parasuraman Zeithml kalau reaksi ataupun kesiapan karyawan dalam menolong pasien dengan cepat merespon (Simalango, 2019).

Hasil riset ini selaras seperti riset Tonis (2020) yang berjudul "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015" Bersumber pada hasil uji statistik Chi Square mendapatkan hasil $p\text{ value} = 0,000 \leq 0,05$, perihal ini maknanya terdapat ikatan signifikan antara *responsiveness* dan rasa puas pasien rawat inap di RSUD tersebut. Bersumber pada dari riset Tonis (2020) berasumsi kalau pemberian pelayanan jasa contohnya menjawab pertanyaan pasien dengan baik serta ramah hendak berakibat kepada kepuasan pasien.

3.2.4 Hubungan Dimensi *Assurance* (jaminan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

Bersumber hasil penelitian memakai uji statistik dengan *Chi Square* yang tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$) terhadap 96 orang responden di Puskesmas Dinoyo Kota Malang diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) maka dapat dinyatakan H_0 tidak diterima dan H_a diterima, dengan demikian berarti adanya hubungan signifikan antar dimensi mutu pelayanan *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Pada dimensi *assurance* sebagian besar dari responden (51%) menyatakan baik dan puas dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Hasil riset tidak bertentangan dengan pendapat Santoso yang menyatakan makin baiknya pandangan pasien mengenai pelayanan kesehatan maka rasa puas pasien akan meningkat. Apabila persepsi tentang pelayanan kesehatan buruk, maka rasa puas pasien akan menurun (Kosnan, 2020). Hasil penelitian menambah kuat teori Parasuraman Zeithml bahwa keahlian tenaga

kesehatan tentang pemberian bantuan yang tepat, jaminan keselamatan dan juga keamanan (Simalango, 2019).

Penelitian ini menghasilkan jawaban yang selaras dengan Natassa (2019) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi’an Kabupaten Siak”. Hasil uji *Chi Square* diperoleh *p-value* $0,037 < 0,05$, kesimpulannya adalah didapatkan hubungan yang mempunyai makna antara mutu pelayanan dengan rasa puas pasien BPJS Kesehatan di RS tersebut. Berdasarkan penelitian tersebut didapatkan juga nilai POR 2,627 yang berarti pelayanan yang tidak terjamin memiliki risiko tiga kali memunculkan rasa tidak puas pasien jika dibandingkan pelayanan yang terjamin.

3.2.5 Hubungan Dimensi *Empathy* (empati) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji statistik dengan *Chi Square* dengan tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$) terhadap 96 orang responden di Puskesmas Dinoyo Kota Malang diperoleh nilai *p value* = 0,000 (*p value* < 0,05) maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian berarti memiliki hubungan yang signifikan antar dimensi mutu pelayanan *empathy* dengan perasaan puas dari pasien anggota BPJS di Puskesmas Dinoyo Malang. Pada dimensi *emphaty* didapatkan sebagian besar dari responden (52,1%) menyatakan baik dan puas dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Hasil penelitian ini sependapat oleh Lupiyoadi bahwa *emphaty* (empati) adalah kesediaan yang memberikan jasa untuk mendengarkan keluhan, memenuhi kebutuhan, keinginan, dan memberi perhatian untuk pasien. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan petugas kesehatan mampu membuat pasien nyaman, menangani keluhannya, serta memberi saran dan support maka hal itu akan menciptakan kepuasan (Wahyuningsih, 2019). Hasil penelitian ini menambah kuat teori dari Zeithml bahwa pasien akan lebih cepat pulih apabila menerima perhatian dari rumah sakit (Simalango, 2019).

Penelitian menghasilkan simpulan yang selaras dengan Kurniawan (2017) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta” Uji korelasi *Rank Spearman* menunjukkan hasil $r = 0,333$; $p = 0,001$. Artinya terdapat hubungan signifikan yang terjadi antara empati dengan rasa puas pasien di RS tersebut. Maksudnya adalah perhatian atau empati mempengaruhi kepuasan pasien, makin besar tingkat empatinya maka makin besar pula pasien merasa puas. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Fakhshanoor (2021) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021”. Uji statistika memperoleh hasil *Continuity Correction* yakni *p value* = 0,009 (kurang dari 0,05) jadi H_0 tidak diterima dan yang diterima adalah H_a . ini berarti terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan dengan rasa puas dalam rawat jalan yang dilakukan di Puskesmas Batumandi. Dari dukungan teori yang telah dipaparkan yakni *empathy* mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien, sebab perhatian petugas kesehatan mampu meningkatkan taraf kesembuhan pasien.

4. Simpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang serta uraian yang sudah dipaparkan. Peneliti menyimpulkan yakni ada hubungan antar kelima faktor kualitas pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) pada tingkat rasa puas pasien pengguna BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Saran yang dapat diberikan untuk pihak puskesmas yakni diharapkan bisa menjaga, mengembangkan, serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terhadap semua aspek dimensi mutu pelayanan kesehatan terutama pada aspek yang banyak dikeluhkan oleh pasien seperti sarana dan prasarana puskesmas, kecepatan dan kinerja petugas puskesmas dalam melakukan pelayanan, keramahan petugas puskesmas terhadap pasien, serta keyakinan dan kepercayaan pada pelayanan yang diberi pihak Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Lainnya diharapkan pihak puskesmas senantiasa melakukan survei mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan dengan teratur demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Daftar Rujukan

- Amelia, I. (2018). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar.
- Depkes Ri. (2003). Indikator Indonesia Sehat 2010. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes Ri. (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes Ri. (2009). Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Fakhsianoor, F. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2). <https://doi.org/10.31602/ann.v8i2.5904>
- Irsanty, R. F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kalipare Kabupaten Malang. *Ekp*, 13(3).
- Kemenkes. (2013). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistim Jaminan Sosial Nasional. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Kurniawan, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat Iv Slamet Riyadi Surakarta. *Infokes*, 7(1).
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Di Unit Rawat Inap Rsud Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Jurnal Kesehatan*, 8(2).
- Nurmalasari, N., & Nursid, F. (2019). Studi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Jkn Rawat Inap Kelas Iii Di Rsud Polewali Kabupaten Polewali Mandar. *J-Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(2). <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v3i2.247>
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4. Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2014). Permenkes 75/2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Permenkes. (2013). Permenkes Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan.
- Pirade, F. L. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Kapasa Kota Makassar.

- Puskesmas Dinoyo. (2021). Profil Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2021. Puskesmas Dinoyo.
- Rina, N. A., Wahyudi, F., & Margawati, A. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Praktek Dokter Mandiri Dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang). *Diponegoro Medical Journal (Jurnal Kedokteran Diponegoro)*, 6(2), 930–939.
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal*, 1(1).
- Setyawan, F. E. B. (2020). Gambaran Karakteristik Dan Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di FKTP Kota Malang. *Arteri: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(3). <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i3.103>
- Simalango, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi (Jkg)*, 2(1). <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.227>
- Sulistyo, B. P. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten. *Stikes Kusuma Husada Surakarta*, 5(2).
- Tonis, M., & Wiranata, R. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rsud Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015. *Journal Of Hospital Administration And Management*, 1(1). <https://doi.org/10.54973/jham.v1i1.49>