

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI UPTD PUSKESMAS GARUDA KOTA BANDUNG

Aritya Putri Utami<sup>1</sup>, Gugum Pamungkas<sup>2</sup>, Weni Tusrini<sup>3</sup>, Sri Komalaningsih<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Kesehatan Masyarakat, STIKes Dharma Husada Bandung

email: putriaritya96@gmail.com

## ***Abstract***

*Health insurance According to the World Health Organization Report, the World Health Organization (WHO), aims to ensure that all people have access to the health services they need (promotive, preventive, curative and rehabilitative efforts) with good quality and effectiveness to ensure that all health services can be provided. includes people who are struggling financially. Indonesia on January 1 2014 implemented the National Health Insurance (JKN) system in collaboration with the Social Security Administering Body. Based on the results of reviews from patients at the UTPD Garuda Community Health Center, it was stated that there were still many patients who stated that they were not good and were less satisfied in each dimension of service quality, in the reliability quality dimension 78 people stated that the service was not good, and 68 people stated that they were less satisfied in the reliability dimension. The aim of this research is to determine the relationship between service quality and JKN patient satisfaction at the Garuda Community Health Center UPTD. This research uses quantitative methods with a cross-sectional approach. The total research sample was 147 outpatients from dental and general polyclinics. The research instrument used a questionnaire. Analysis in this study used univariate, bivariate using the chi-square test. The results of this study show that there is a relationship between patient satisfaction and the reliability dimension of health service quality with a p value <0.05 (0.000). The conclusion is that there is a lack of completeness of medicines in the pharmacies available at the Garuda Community Health Center, there are not enough waiting rooms so that many patients still don't get a waiting chair, the pharmacy staff does not tell the length of the process of giving medicines to patients.*

**Keywords:** service quality, patient satisfaction

## ***Abstrak***

Jaminan kesehatan Menurut Laporan Organisasi Kesehatan Dunia, *World Health Organization* (WHO), bertujuan untuk memastikan semua orang mendapatkan akses ke pelayanan kesehatan yang dibutuhkan (upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) dengan kualitas yang baik dan efektif untuk memastikan bahwa seluruh pelayanan kesehatan dapat mencakup orang-orang yang kesulitan secara finansial. Indonesia pada tanggal 1 Januari tahun 2014 telah memberlakukan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Berdasarkan hasil ulasan dari pasien di UTPD Puskesmas Garuda menyatakan masih banyaknya pasien yang menyatakan kurang baik dan kurang puas di setiap dimensi kualitas pelayanan, pada dimensi kualitas keandalan 78 orang yang menyatakan pelayanan kurang baik, dan 68 orang yang menyatakan kurang puas pada dimensi keandalan. Tujuan dari penelitian ini mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan

kepuasan pasien JKN di UPTD Puskesmas Garuda. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Jumlah sampel penelitian sebanyak 147 pasien rawat jalan poli gigi dan poli umum. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis dalam penelitian ini menggunakan univariat, bivariat menggunakan *uji chi-square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan dimensi *reliability* pada kualitas pelayanan kesehatan dengan *p value* < 0,05 (0,000). Kesimpulan nya adalah kurangnya kelengkapan obat pada apotek yang tersedia di Puskesmas Garuda, ruang tunggu yang kurang banyak sehingga pasien masih banyak yang tidak mendapatkan kursi tunggu, petugas apotek tidak memberi tahu lamanya proses pemberian obat pada pasien.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pasien

## I. PENDAHULUAN

Jaminan kesehatan Menurut Laporan Organisasi Kesehatan Dunia, *World Health Organization* (WHO), bertujuan untuk memastikan semua orang mendapatkan akses ke pelayanan kesehatan yang dibutuhkan (upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) dengan kualitas yang baik dan efektif untuk memastikan bahwa seluruh pelayanan kesehatan dapat mencakup orang-orang yang kesulitan secara finansial. Indonesia pada tanggal 1 Januari tahun 2014 telah memberlakukan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. JKN adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah.<sup>(1)</sup>

Jaminan kesehatan yaitu pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, bukan pekerja dan anggota keluarganya, veteran, perintis kemerdekaan, janda, duda, anak yatim veteran dan perintis kemerdekaan. Konsep pelayanan BPJS Kesehatan menggunakan sistem rujukan berjenjang sebagai berikut: (1)Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (PPK 1) atau disebut juga provider tingkat pertama adalah rujukan pertama yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar, (2) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Dua (PPK 2) atau disebut juga provider tingkat dua

adalah rujukan kedua yang mampu memberikan pelayanan kesehatan spesialistik dan (3)Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Tiga (PPK 3) atau disebut juga provider tingkat tiga dan rujukan ketiga yang mampu memberikan pelayanan kesehatan sub spesialistik.<sup>(3)</sup>

Di Puskesmas Garuda merupakan salah satu puskesmas yang terdapat di Kota Bandung yang memiliki luas wilayah kerja 230,8 Ha. Terdiri dari 4 kelurahan, Jumlah pendudukan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Garuda Kota Bandung sebanyak 66.398 Jiwa, terdiri dari laki-laki 33.202 jiwa dan perempuan 31.925 jiwa. Berikut adalah jumlah pasien rawat jalan di Puskesmas Garuda selama 2 bulan terakhir.

Pada awal tahun 2024, Puskesmas Garuda di Bandung mencatat data kunjungan pasien JKN yang bervariasi setiap bulannya. Pada bulan Januari, tercatat jumlah kunjungan pasien sebanyak 5.564 orang. Jumlah ini kemudian mengalami penurunan pada bulan Februari menjadi 5.033 kunjungan. Pada bulan Maret, terjadi sedikit peningkatan dengan jumlah kunjungan sebanyak 5.172 pasien.

Namun, pada bulan April, jumlah kunjungan kembali meningkat cukup signifikan menjadi 5.448 kunjungan. Pada bulan Mei, terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien yang cukup mencolok, yaitu sebanyak 4.564 kunjungan. Sementara itu, pada bulan Juni, jumlah kunjungan kembali meningkat menjadi 5.325 pasien.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1. Definisi Puskesmas

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, paripurna, dan terpadu bagi seluruh penduduk yang tinggal di wilayah kerja Puskesmas. Program dan upaya kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas merupakan program pokok (*public health essential*) yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat<sup>(13)</sup>.

Pusat Kesehatan Masyarakat disebut

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.

## 2.2. Definisi Jaminan Kesehatan Nasional

JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) adalah program asuransi kesehatan nasional di Indonesia yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berhubungan dengan mutu pelayanan pusat Kesehatan. Program ini diluncurkan pada 1 Januari 2014 dengan tujuan menyediakan akses pasien, manajemen puskesmas dapat melakukan layanan kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh penduduk Indonesia. JKN memberikan perlindungan kesehatan berupa pelayanan kesehatan perorangan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, termasuk obat dan bahan medis habis pakai yang diperlukan. Keanggotaan JKN kesehatan, khususnya di puskesmas, bersifat wajib bagi seluruh warga negara Indonesia dan warga negara asing yang telah bekerja di Indonesia selama minimal enam bulan. Program ini didanai melalui iuran yang dibayar oleh peserta, baik dari pekerja formal, pekerja informal, maupun penerima bantuan iuran (PBI) yang iurannya ditanggung oleh

pemerintah. Manfaat JKN mencakup berbagai layanan kesehatan, mulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti di Puskesmas dan klinik, hingga pelayanan kesehatan tingkat lanjut di rumah sakit.

## 2.3. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan pelanggan akan suatu pelayanan dengan persepsi mereka akan pelayanan yang mereka terima. Saat harapan pelanggan lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh, maka hal tersebut menjadi kejutan yang menyenangkan bagi pelanggan. Pada saat harapan pelanggan sesuai dengan persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa puas. Namun, pada saat harapan pelanggan lebih besar dari pada persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan tidak puas terhadap pelayanan.

## 2.4. Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan pusat Kesehatan, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen puskesmas dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan.

## 2.5. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pada pelayanan kesehatan, khususnya di puskesmas, dimensi kualitas pelayanan sangat mempengaruhi persepsi dan pengalaman pasien terhadap layanan yang diberikan. Penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Jika pelayanan yang diterima pasien sesuai atau

bahkan melampaui harapan mereka, maka pasien cenderung merasa puas.

## 2.6. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien JKN di Puskesmas

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien JKN di puskesmas sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, sementara kualitas yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan. Beberapa faktor kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan pasien meliputi:

1. Ketersediaan Layanan: Kemudahan akses, waktu tunggu yang singkat, dan ketersediaan fasilitas dan tenaga medis yang memadai sangat berpengaruh.
2. Keterampilan dan Kepedulian Tenaga Medis: Keterampilan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang baik, serta sikap peduli dan empati terhadap pasien, dapat meningkatkan kepuasan pasien.
3. Komunikasi: Komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga medis dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisinya dan pengobatan yang diberikan.
4. Ketersediaan Informasi: Pasien perlu diberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai kondisinya, pengobatan yang diberikan, dan hal-hal terkait lainnya.
5. Kenyamanan dan Keamanan: Lingkungan yang bersih, nyaman, dan aman juga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan faktor-faktor di atas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien JKN di puskesmas.

## III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik observasional untuk menganalisis pengaruh antara variabel yang akan diteliti yaitu pelayanan dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien, penelitian yang dilakukan bersifat kuantitatif yaitu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data

berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 4. 1 distribusi frekuensi kualitas pelayana keandalan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan (Keandalan)	N	%
1	Pelayanan kurang baik	78	53,1
2	Pelayanan baik	69	46,9
	Jumlah	147	100

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan hasil bahwa gambaran dimensi kualitas pelayanan (keandalan) di Puskesmas Garuda Kota Bandung menunjukkan responden menyatakan pelayanan kurang baik sebanyak 78 orang (53,1 %) sedangkan responden yang menyatakan pelayanan sangat baik sebanyak 69 orang (46,9%)

Tabel 4. 2 Dsitribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap

No	Dimensi Kualitas Pelayanan (Daya Tanggap)	n	%
1	Pelayanan kurang baik	74	50,3
2	Pelayanan baik	73	49,7
	Jumlah	147	100

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil bahwa responden menyatakan pelayanan kurang baik pada dimensi kualitas pelayanan daya tanggap sebanyak 74 orang (50,3%) dan yang menyatakan pelayanan baik sebanyak 73 orang (49,7%).

Tabel 4. 3 Distribusi Freukensi Kualitas Pelayanan Jaminan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan (Jaminan)	n	%
1	Pelayanan kurang baik	91	61,9
2	Pelayanan baik	56	38,1
	Jumlah	147	100

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan hasil bahwa gambaran dimensi kualitas

pelayanan (Jaminan) di Puskesmas Garuda Kota Bandung menunjukkan responden menyatakan pelayanan kurang baik sebanyak 91 orang (61,9%) sedangkan responden yang menyatakan pelayanan baik sebanyak 56 orang (38,1%).

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Empati

No	Dimensi Kualitas Pelayanan (Empati)	n	%
1	Pelayanan kurang baik	79	53,7
2	Pelayanan baik	56	38,1
	Jumlah	147	100

Berdasarkan tabel 4.4 didapatkan hasil bahwa responden menyatakan pelayanan kurang baik pada dimensi kualitas pelayanan (empati) sebanyak 79 orang (53,7%) dan menyatakan pelayanan baik 56 orang (38,1%).

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik

No	Dimensi Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik)	N	%
1	Pelayanan kurang baik	75	51,0
2	Pelayanan baik	72	49,0
	Jumlah	147	100

Jumlah

Berdasarkan tabel 4.5 didapatkan hasil bahwa gambaran dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik) di Puskesmas Garuda Kota Bandung menunjukkan responden menyatakan pelayanan kurang baik sebanyak 75 orang (51,0%) sedangkan responden yang menyatakan pelayanan baik sebanyak 72 orang (49,0%).

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	n	%
1	Pasien Kurang Puas	79	53,7
2	Pasien puas	68	46,3
	Jumlah	147	100

Berdasarkan tabel 4.6 didapatkan hasil bahwa gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Garuda Kota Bandung menunjukkan sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 49 orang (33,3%) sedangkan pasien kurang puas sebanyak 3 orang (2,0%) pasien sangat puas sebanyak 71 orang (48,3%) dan

pasien menyatakan sedang/cukup sebanyak 24 orang (16,3%).

Tabel 4. 7 Hubungan Kepuasan Pasien JKN Dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti fisik

Varibel Bukti fisik	Kepuasan Pasien			P Value
	Pasien kurang puas	Pasien puas	Jumlah	
	n	%	n	%
Pelayanan kurang baik	48	32,6	27	18,3
Pelayanan baik	31	21,0	41	27,8
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>53,7</b>	<b>68</b>	<b>43,2</b>
			<b>147</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 4.7 pada variabel bukti fisik, didapatkan hasil bahwa proporsi responden yang menyatakan pelayanan kurang baik dan responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan puskesmas yaitu 48 responden (32,65%) sedangkan responden yang menyatakan pelayanan kurang baik tetapi puas terhadap pelayanan puskesmas hanya 27 responden (18,3%), sehingga jumlah responden pada variabel bukti fisik yang menyatakan pelayanan kurang baik dengan kepuasan pasien ada 75 responden.

Sebagai besar responden pada variabel bukti fisik yang menyatakan pelayanan baik sedangkan pasien kurang puas sebanyak 31 responden (21,0%), dan yang menyatakan pelayanan baik dan pasien puas sebanyak 41 responden (27,8%). Jika dijumlahkan, responden pada variabel bukti fisik yang menyatakan pelayanan puskesmas baik dengan kepuasan pasien sebanyak 72 responden.

Pada variabel bukti fisik, proporsi responden yang menyatakan puas (43,%) lebih kecil jika dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak puas (53,7%).

Dari hasil uji statistik *chi-square*, didapatkan *p value* sebesar 0,011 dengan demikian *p value* < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan, artinya ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan bukti fisik dengan

kepuasan pasien di Puskesmas Garuda Kota Bandung.

Tabel 4. 8 Hubungan Kepuasan Pasien JKN Dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Keandalan

Varibel keandalan	Kepuasan Pasien						P Value
	Pasien kurang puas		Pasien puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Pelayanan kurang baik	63	42,8	15	10,2	78	100,0	
Pelayanan baik	16	10,8	53	36,0	69	100,0	<b>0,000</b>
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>53,7</b>	<b>68</b>	<b>46,2</b>	<b>147</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 4.8 pada variabel keandalan, didapatkan hasil bahwa proporsi responden yang menyatakan pelayanan kurang baik, tetapi menyatakan puas terhadap pelayanan puskesmas yaitu 15 responden (10,2%) sedangkan responden yang menyatakan pelayanan kurang baik dan responden kurang puas terhadap pelayanan puskesmas sebanyak 53 responden (36,0%). Jika dijumlahkan, responden pada variabel keandalan yang menyatakan pelayanan puskesmas baik dengan kepuasan pasien sebanyak 69 responden. Pada variabel keandalan, proporsi responden yang menyatakan puas (46,2%) lebih kecil jika dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak puas (53,7%). Dari hasil uji statistik *chi-square*, didapatkan p *value* sebesar 0,000 dengan demikian p *value* < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa berhubungan, artinya ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan keandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Garuda Kota Bandung

Tabel 4. 9 Hubungan Kepuasan Pasien JKN Dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap

Varibel Daya Tanggap	Kepuasan Pasien						P Value
	Pasien kurang puas		Pasien puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Pelayanan kurang baik	45	30,6	29	19,7	74	100,0	
Pelayanan baik	34	23,1	39	26,5	73	100,0	<b>0,083</b>
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>53,7</b>	<b>68</b>	<b>46,2</b>	<b>147</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 4.9 pada variabel daya tanggap, didapatkan hasil bahwa proporsi responden yang menyatakan

pelayanan kurang baik, tetapi menyatakan puas terhadap pelayanan Puskesmas yaitu 29 responden (19,7%) sedangkan responden yang menyatakan pelayanan kurang baik dan responden kurang puas terhadap pelayanan Puskesmas sebanyak 45 responden (30,6%), sehingga jumlah responden pada variabel daya tanggap yang menyatakan pelayanan kurang baik dengan kepuasan pasien berjumlah 74 responden.

Sebagian besar responden pada variabel daya tanggap yang menyatakan pelayanan baik sedangkan pasien kurang puas sebanyak 34 responden (23,1%), dan yang menyatakan pelayanan baik dan pasien puas sebanyak 39 responden (26,5%). Jika dijumlahkan, responden pada variabel daya tanggap yang menyatakan pelayanan puskesmas baik dengan kepuasan pasien sebanyak 73 responden.

Pada variabel daya tanggap, proporsi responden yang menyatakan puas (46,2%) lebih kecil jika dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak puas (53,7%).

Dari hasil uji statistik *chi-square*, didapatkan p *value* sebesar 0,083 dengan demikian p *value* > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan, artinya tidak ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Garuda Kota Bandung.

Tabel 4. 10 Hubungan Kepuasan Pasien JKN Dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan

Varibel Jaminan	Kepuasan Pasien						P Value
	Pasien kurang puas		Pasien puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Pelayanan kurang baik	60	40,8	31	21,8	91	100,0	
Pelayanan baik	19	12,9	37	25,1	56	100,0	<b>0,000</b>
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>53,7</b>	<b>68</b>	<b>47,05</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	

Berdasarkan tabel 4.10 pada variabel jaminan, didapatkan hasil bahwa proporsi responden yang menyatakan pelayanan kurang baik, tetapi menyatakan puas terhadap pelayanan

puskesmas yaitu 31 responden (21,8%) sedangkan responden yang menyatakan pelayanan kurang baik dan responden kurang puas terhadap pelayanan puskesmas sebanyak 60 responden (40,8%), sehingga jumlah responden pada variabel jaminan yang menyatakan pelayanan kurang baik dengan kepuasan pasien berjumlah 91 responden.

Sebagian besar responden pada variabel jaminan yang menyatakan pelayanan baik sedangkan pasien kurang puas sebanyak 19 responden (12,9%), dan yang menyatakan pelayanan baik dan pasien puas sebanyak 60 responden (40,8%). Jika dijumlahkan, responden pada variabel jaminan yang menyatakan pelayanan puskesmas baik dengan kepuasan pasien sebanyak 56 responden.

Dari hasil uji statistik *chi-square*, didapatkan *p value* sebesar 0.000 dengan demikian *p value* < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan, artinya ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Garuda Kota Bandung.

Tabel 4. 11 Hubungan Kepuasan Pasien JKN Dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Empati

Varibel Empati	Kepuasan Pasien			P Value		
	Pasien kurang puas	Pasien puas	Jumlah			
	n	%	n	%	n	%
Pelayanan kurang baik	65	44,2	14	9,5	79	100,0
Pelayanan baik	14	9,5	54	36,7	68	100,0
Total	79	53,7	68	46,2	147	100

Berdasarkan tabel 4.11 pada variabel empati, didapatkan hasil bahwa proporsi responden yang menyatakan pelayanan kurang baik, tetapi menyatakan puas terhadap pelayanan Puskesmas yaitu 14 responden (9,5%) sedangkan responden yang menyatakan pelayanan kurang baik dan responden puas terhadap pelayanan puskesmas sebanyak 65 responden (44,2%), sehingga jumlah responden pada variabel empati yang menyatakan pelayanan kurang baik dengan kepuasan pasien berjumlah 79 responden.

Sebagian besar responden pada variabel empati yang menyatakan pelayanan baik sedangkan pasien kurang puas sebanyak 14 (9,5%), dan yang menyatakan pelayanan baik dan pasien puas sebanyak 54 responden (36,7%). Jika dijumlahkan, responden pada variabel empati yang menyatakan pelayanan puskesmas baik dengan kepuasan pasien sebanyak 68 responden.

Pada variabel empati, proporsi responden yang menyatakan puas (46,2%) lebih kecil jika dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak puas (53,7%).

Dari hasil uji statistik *chi-square*, didapatkan *p value* sebesar 0,000 dengan demikian *p value* < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan, artinya ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Garuda Kota Bandung.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, mengenai hubungan kepuasan pasien dengan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) maka penulis dapat menyampaikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien JKN di Puskesmas Garuda Kota Bandung.
2. Ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien JKN di Puskesmas Garuda Kota Bandung.
3. Tidak ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien JKN di Puskesmas Garuda Kota Bandung.
4. Ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan

pasien JKN di Puskesmas Garuda Kota Bandung.

5. Ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien JKN di Puskesmas Garuda Kota Bandung.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Garuda Kota Bandung Agar dapat melakukan langkah strategis dalam upaya peningkatan tenaga kesehatan di Puskesmas, melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan Puskesmas Garuda Kota Bandung.

## 2. Bagi Peneliti

Mengingat keterbatasan peneliti saat ini, maka bagi peneliti selanjutnya disarankan bahwa perlu penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pasien, dengan variabel, metode penelitian dan lokasi yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Handiny F, Fitri F, Oresti S. Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas X Kota Padang. *J Ilm Kesehat Masy Media Komun Komunitas Kesehat Masy*. 2023;15(1):29–36.
2. Dominika Priska Tsu, Tadeus A.L. Regaletha, Yoseph Kenjam. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022. *Sehat Rakyat J Kesehat Masy*. 2022;1(4):399–408.
3. Astarina Y, Fujiansyah D, Yudianto R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam. *J Ekon*. 2021;11(2):44–50.
4. Saktio Pratama A, Nurwidji, Arief Fardiansyah. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto. *Hosp Majapahit (JURNAL Ilm Kesehat Politek Kesehat majapahit mojokerto)*. 2023;15(2):258–67.
5. Mernawati D, Zainafree I. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Heal Perspect J*. 2016;1(1):45–52.
6. Putera PJC, Posangi J, Manampiring AE. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado. *Med Scope J*. 2023;5(2):222–31.
7. Boavida de Araujo E. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *J Rekam Medis Manaj Infomasi Kesehat*. 2022;2(2):29–39.
8. Rohmatul Ula V, Ahsanul Hayat A, Ahmad Dahlan Lamongan I. Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *J Media Komun Ilmu Ekon*. 2021;37(1):46–56.
9. Siswati S. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar. *Media Kesehat Masy Indones [Internet]*. 2015;11(3):174–83. Available from: <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531/978>
10. Nuurannah ny. implementasi kebijakan jaminan kesehatan nasional (jkn) di rumah sakit umum daerah (rsud) kota bandung pendahuluan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Pasal 5 daya di bidang kesehatan, aman, bermutu, dan terjangkau. (3:63-77)
11. Kementerian Kesehatan RI. (2014), Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
12. Kementerian Kesehatan RI. (2009), Undang-undang R.I Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
13. Parasuraman, A. (2002), Service Quality. University of Miami, Library

Assessment and Banchmarking Institute  
Montery, Coral Gables.

14. Herman, Herman, et al. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala." Preventif, vol. 5, no. 2, 2014.

15. Nurcahyo, H., Marchaban, M., & Sumarni, S. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan rawat Jalan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kepuasan Pasien. JURNAL MANAJEMEN DAN PELAYANAN FARMASI (Journal of Management and Pharmacy Practice), 5(2), 104-108.

16. Dilla, A. N. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien JKN-KIS Di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023 (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

17. Nada, F. A. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada UPT Puskesmas Tumpung Laung TAHUN 2021 (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

18. Lidiana, E. H., & Adji, I. S. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

19. Fitri, F. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang Tahun 2022 (Doctoral dissertation, Stikes Alifah Padang).

20. Ilahi, P. P. (2016). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi.