

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSU CUT MEUTIA LANGSA

Muhammad Khairurrozi¹, Zulhilmi², Hanafi Nasution³,
Nurahmani⁴, Feri Gunawan⁵

STIKes Bustanul Ulum Langsa
Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit

muhammad.khairurrozi@gmail.com, zulhilmi.iium@gmail.com

ABSTRAK

Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009. Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, fasilitas rawat jalan dan fasilitas rawat inap, dengan memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien BPJS rawat jalan dan sampel yang diambil dengan cara accidental sampling sebanyak 98 pasien. Metode pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Analisa data yang digunakan yaitu analisis multivariat dengan uji regresi binary logistic. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan memiliki nilai sig-p $0,000 < 0,05$, empati memiliki nilai sig-p $0,009 < 0,05$ dan daya tanggap memiliki nilai sig-p $0,001 < 0,05$. Kesimpulan dalam penelitian ini ada pengaruh jaminan, empati dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan, sedangkan kehandalan dan bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Disarankan untuk pihak rumah sakit untuk meningkatkan kinerja pasien menjadi lebih baik seperti penyampaian informasi keadaan pasien secara jelas, melakukan pelayanan secara terampil agar pasien merasa aman, menyediakan fasilitas rumah sakit yang nyaman, berkomunikasi dengan bahasa yang sopan dan memahami kebutuhan pasien dan merespon dengan cepat setiap keluhan pasien.

Kata kunci: Analisis; Pasien BPJS; Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

The existence of hospitals as health service institutions is regulated in Law No. 44 of 2009. Hospitals play an important role in the health service system and are health service institutions that have organized professional medical staff, outpatient facilities and inpatient facilities, by providing medical, nursing and related services 24 hours per day, 7 days per week and providing complete health services to the community, both curative and preventive. The research design used in this research is Cross Sectional. The population in this study were all outpatient BPJS patients and the sample taken by accidental sampling was 98 patients. Data collection methods are primary data and secondary data. The data analysis used is multivariate analysis with a binary logistic regression test. The research results show that assurance has a sig-p value of $0.000 < 0.05$, empathy has a sig-p value of $0.009 < 0.05$ and responsiveness has a sig-p value of $0.001 < 0.05$. The conclusion in this study is that there is an influence of assurance, empathy and responsiveness on outpatient BPJS patient satisfaction, while reliability and physical evidence have no influence on outpatient BPJS patient satisfaction. It is recommended for hospitals to improve patient performance to be better, such as conveying information about patient conditions clearly, providing services skillfully so that patients feel safe, providing comfortable hospital facilities, communicating in polite language and understanding patient needs and responding quickly to every patient complaint.

Keywords: Analysis; BPJS patients; Satisfaction Level

PENDAHULUAN

Dalam rumah sakit, unit penghasil pelayanan adalah instalasi. Sebagai unit penghasil pelayanan, maka instalasi di rumah sakit merupakan ujung tombak dan operasional rumah sakit. Poliklinik merupakan unit fungsional rumah sakit yang memberikan pelayanan berobat jalan pada pasien. Saat ini kecenderungan masyarakat terhadap permintaan pelayanan kesehatan berobat jalan dengan tanpa menginap (*one day care*) semakin meningkat sehingga jumlah kunjungan pasien di unit poliklinik menjadi semakin meningkat. Peningkatan jumlah kunjungan pasien dari waktu ke waktu juga dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan yang diperoleh pasien. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima) dengan yang diharapkan. Pelayanan diharapkan membuat pasien merasa puas (customer satisfaction) hal ini berarti dengan memberikan kepada pasien apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka.

Sekitar 30% Rumah Sakit di Indonesia belum menerapkan standar pelayanan. Dirjen Bina Pelayanan Medik, Dr. Farid W Husain, SpB KBD, mengatakan masih ada sekitar 20% hingga 30% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum menerapkan standar minimal pelayanan. Kebanyakan adalah rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal itu tak hanya berpatokan pada pelayanan 3 yang diberikan kepada masyarakat, tapi juga meliputi ketersediaan sarana dan prasarana. Termasuk, gedung dan peralatan yang dimiliki.

Di era globalisasi sekarang ini, perkembangan industri rumah sakit sangat pesat. Perkembangan ini dapat dilihat dari semakin bertambahnya jumlah rumah sakit di Indonesia dalam 1 tahun (tahun 2015 sampai dengan tahun 2016) sebanyak 133 rumah sakit, atau mengalami pertumbuhan sebesar 5,3 %. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam laporan akuntabilitas

kinerja instansi pemerintah (LAKIP) tahun 2016, terdapat 1.949 buah rumah sakit umum, dan 538 buah rumah sakit khusus pada tahun 2015. Kemudian terjadi peningkatan lagi yaitu terdapat 2067 buah rumah sakit umum, dan 556 buah rumah sakit khusus pada tahun 2016.

Dari hasil survei awal yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Cut Meutia Langsa dengan menggunakan kuesioner tentang 5 dimensi pelayanan yaitu kehandalan (*Reability*), jaminan (*Assurance*), bukti langsung/berwujud (*Tangible*), empati (*Emphaty*), daya tanggap (*Responsivenses*) sebanyak 35 butir pertanyaan dan kuesioner tentang kepuasan sebanyak 20 pertanyaan dengan responden sebanyak 10 orang maka diperoleh hasil sebagai berikut: Dari variabel kehandalan (*reliability*) responden yang mengisi variabel kehandalan kategori baik adalah 6 orang, dan kategori tidak baik adalah 4 orang. Dari variabel jaminan (*assurance*) responden yang mengisi kuesioner variabel jaminan kategori baik adalah 5 orang, dan kategori tidak baik adalah 5 orang. Dari variabel bukti fisik (*tangible*) responden yang mengisi kuesioner variabel bukti fisik kategori baik adalah 10 orang. Dari variabel empati (*empathy*) responden yang mengisi kuesioner variabel empati kategori baik adalah 10 orang. Dari variabel daya tanggap (*responsiveness*) responden yang mengisi variabel daya tanggap kategori baik adalah 5 orang dan kategori tidak baik adalah 5 orang.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional. Variabel yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan keluhan pasien rawat jalan sebagai variabel dependen. Penelitian dengan pendekatan survei *cross sectional* adalah jenis survei yang mengamati sebuah objek penelitian, baik satu maupun beberapa variabel, dengan cara menghimpun data pada suatu masa yang sama.

HASIL

Analisis Univariat

1. Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Kehandalan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa

No.	Kehandalan	f	%
1	Tidak Baik	64	65,3
2	Baik	34	34,7
	Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 64 responden (65,3%) menyatakan kehandalan dalam kategori tidak baik dan selanjutnya 34 responden (34,7%) menyatakan kehandalan dalam kategori baik.

2. Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Jaminan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa.

No.	Jaminan	f	%
1	Tidak Baik	50	51,0
2	Baik	48	49,0
	Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 50 responden (51,0%) menyatakan jaminan dalam kategori tidak baik dan selanjutnya 48 responden (49,0%) menyatakan jaminan yang diberikan dalam kategori baik.

3. Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Bukti Fisik di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa

No.	Bukti Fisik	f	%
1	Tidak Baik	47	48,0
2	Baik	51	52,0
	Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 47 responden (48,0%) menyatakan bukti fisik dalam kategori tidak baik dan selanjutnya 51 responden (52,0%) menyatakan bukti fisik dalam kategori baik.

4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Empati di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa

No.	Empati	f	%
-----	--------	---	---

1	Tidak Baik	55	56,1
2	Baik	43	43,9
	Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 55 responden (56,1%) menyatakan empati yang diberikan dalam kategori tidak baik dan selanjutnya 43 responden (43,9%) menyatakan empati yang diberikan dalam kategori baik.

5. Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Daya Tanggap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa

No.	Daya Tanggap	f	%
1	Tidak Baik	48	49,0
2	Baik	50	51,0
	Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 48 responden (49,0%) menyatakan daya tanggap dalam kategori tidak baik dan selanjutnya 50 responden (51,0%) menyatakan daya tanggap dalam kategori baik.

6. Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa.

No.	Kepuasan Pasien	f	%
1	Tidak Puas	58	59,2
2	Puas	40	40,8
	Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 58 responden (59,2%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan selanjutnya 40 responden (40,8%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Analisis Bivariat

Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total		p-Value
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	39	60,9	25	39,1	64	100	0,788
Baik	19	55,9	15	44,1	34	100	
Total	58	59,2	40	40,8	98	100	

Berdasarkan Tabel tabulasi silang antara kehandalan dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak dari 64 responden (100%) yang menyatakan kehandalan tidak baik, sebanyak 39 responden (60,9%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 25 responden (39,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 34 responden (100%) yang menyatakan kehandalan baik, sebanyak 19 responden (55,9%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 15 responden (44,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kehandalan adalah *p-value* = 0,788 atau > nilai 0,05. Hal ini membuktikan kehandalan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		p-Value
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	47	94,0	3	6,0	50	100	0,000
Baik	11	22,9	37	77,1	48	100	
Total	58	59,2	40	40,8	98	100	

Berdasarkan Tabel tabulasi silang antara jaminan dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak dari 50 responden (100%) yang menyatakan jaminan tidak baik, sebanyak 47 responden (94,0%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 3 responden (6,0%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 48 responden (100%) yang menyatakan jaminan baik, sebanyak 11 responden (22,9%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 37 responden (77,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas jaminan adalah *p-value* = 0,000 atau < nilai 0,05. Hal ini membuktikan jaminan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa.

Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total		p-Value
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	31	66,0	16	34,0	47	100	0,270
Baik	27	52,9	24	47,1	51	100	
Total	58	59,2	40	40,8	98	100	

Berdasarkan Tabel tabulasi silang antara bukti fisik dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak dari 47 responden (100%) yang menyatakan bukti fisik tidak baik, sebanyak 31 responden (66,0%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 16 responden (34,0%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 51 responden (100%) yang menyatakan bukti fisik baik, sebanyak 27 responden (52,9%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 24 responden (47,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas bukti fisik adalah *p-value* = 0,270 atau > nilai 0,05. Hal ini membuktikan bukti fisik tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien

Empati	Kepuasan Pasien				Total		p-Value
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	49	89,1	6	10,9	55	100	0,000
Baik	9	20,9	34	79,1	43	100	
Total	58	59,2	40	40,8	98	100	

Berdasarkan Tabel tabulasi silang antara empati dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak dari 55 responden (100%) yang menyatakan empati tidak baik, sebanyak 49 responden (89,1%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 6 responden (10,9%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 43 responden (100%) yang menyatakan empati baik, sebanyak 9 responden (20,9%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan

dan sebanyak 34 responden (79,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas empati adalah *p-value* = 0,000 atau < nilai 0,05. Hal ini membuktikan empati memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa.

Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien.

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		p-Value
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	45	93,8	3	6,2	55	100	0,000
Baik	13	26,0	37	74,0	43	100	
Total	58	59,2	40	40,8	98	100	

Berdasarkan Tabel tabulasi silang antara daya tanggap dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak dari 48 responden (100%) yang menyatakan daya tanggap tidak baik, sebanyak 45 responden (93,8%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 3 responden (6,2%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 50 responden (100%) yang menyatakan daya tanggap baik, sebanyak 13 responden (26,0%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 37 responden (74,0%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas daya tanggap adalah *p-value* = 0,000 atau < nilai 0,05. Hal ini membuktikan daya tanggap memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa.

PEMBAHASAN

Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa

Variabel jaminan memiliki nilai *sig-p* 0,000 < 0,05 artinya jaminan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa. Hasil nilai OR pada variabel

jaminan menunjukkan nilai OR 43,388. Artinya jaminan yang tidak baik cenderung 43 kali lipat memiliki pengaruh terhadap tidak puasnya pasien. Nilai B = Logaritma Natural dari 43,388 = 3,770. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, Y tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung, menunjukkan hasil bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rumiyaniti tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam, menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linier berganda terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen yaitu Kehandalan (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), dan Kepedulian (X4) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel ketanggapan (X2) dan variabel kepedulian (X4) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Sedangkan variabel kehandalan (X1) dan jaminan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa

Variabel empati memiliki nilai *sig-p* 0,009 < 0,05 artinya empati memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa. Hasil nilai OR pada variabel empati menunjukkan nilai OR 9,889. Artinya empati yang tidak baik cenderung 10 kali lipat memiliki pengaruh terhadap tidak puasnya pasien. Nilai B

= Logaritma Natural dari 9,889 = 2,291. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka empati mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irmawati, S tahun 2017 tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu, menunjukkan bahwa *emphaty*, dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga berkaitan perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh aparatur kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pihak yang melayani dengan yang dilayani. Dimensi *empathy* (empati) dapat dilihat dari keramahan pegawai dalam proses layanan kesehatan dan kemudahan untuk dihubungi oleh masyarakat dalam memberikan layanan kesehatan.

Aspek terpenting dalam memberikan kepuasan adalah aspek afektif yaitu perasaan pasien bahwa perawat sebagai tenaga kesehatan mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan pasien, jika hal ini tidak dapat diberikan maka akan timbul ketidakpuasan. Empati merupakan pelayanan yang diharapkan pasien yang meliputi hubungan perawat-pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien. Konsep yang mendasari hubungan petugas kesehatan dengan pasien adalah hubungan saling percaya, empati, dan caring. Ketidakpuasan pasien sering dikemukakan terhadap sikap dan perilaku petugas serta petugas kurang komunikatif dan informatif dengan pasien. Hal yang sangat penting dalam dimensi empati adalah waktu luang petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien sehingga pasien akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Menurut hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat tidak berpengaruh

dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa

Variabel daya tanggap memiliki nilai *sig-p* 0,001 < 0,05 artinya daya tanggap memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa. Hasil nilai OR pada variabel daya tanggap menunjukkan nilai OR 30,231. Artinya daya tanggap yang tidak baik cenderung 30 kali lipat memiliki pengaruh terhadap tidak puasnya pasien. Nilai B = Logaritma Natural dari 30,231 = 3,409. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yustisia, B tahun 2017 tentang Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia (Studi di Puskesmas Mojowanro Jombang), menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Mojowarno dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan adalah kurang sebanyak 30,6%, cukup sebanyak 20,4%, baik sebanyak 38,8%, sangat baik 10,2% dan kepuasan terhadap pelayanan petugas kesehatan adalah tidak puas sebanyak 38,8% dan puas sebanyak 61,2%. Hasil analisa bivariate dengan uji *Mann Whitney* diperoleh *p value* sebesar 0,000 < 0,05. Kesimpulan penelitian ini ada hubungan antara kualitas pelayanan Puskesmas dengan kepuasan pasien lanjut usia.

Ketanggapan merupakan bagian dari dimensi ketanggapan dengan metode *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra, kesediaan untuk membantu pelanggan, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan serta kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan. Penilaian persepsi daya tanggap pada penelitian ini meliputi perawat bersikap ramah dan sopan serta perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Berdasarkan penilaian tersebut sebagian besar responden merasa masih mendapatkan pelayanan kurang baik pada indikator perawat belum bersikap ramah dan sopan.

KESIMPULAN

- Tidak ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa.
- Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa.
- Tidak ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa.
- Ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa.
- Ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa.
- Jaminan merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa.

-

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini peneliti ingin berterima kasih kepada pimpinan, kepada seluruh anggota peneliti, dan kepada tempat penelitian yang telah memberi izin peneliti dalam melakukan penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Sari ID. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2010.
- Depkes RI. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2010.
- Kemenkes RI. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2016.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2012.
- Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2012.
- Rumiyanti. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam. Univ Islam Negeri Raden Intan Lampung. 2018;1–142.
- Irmawati S. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. e J Katalogis. 2017;5:188–97.
- Yustisia B. Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia (Studi di Puskesmas Mojowanro Jombang). Skripsi STIKes Insa Cendekia Med Jombang. 2017;1–136.
- Al-asaf AF. Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional. Jakarta: EGC; 2013.