



## Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022

Dominika Priska Tsu<sup>1</sup>, Tadeus A.L. Regaletha<sup>2</sup>, Yoseph Kenjam<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kota Kupang, Indonesia  
Email: dominikapriska80@gmail.com

### Abstract

*Patient satisfaction is one of the important elements to measure the health services quality. This is so that health care facilities can remain standing and continue to grow in providing health service to the community. National health insurance is a government program that aims to provide health insurance for all Indonesian people. The purpose of the research was to determine the effect of the health services quality on the satisfaction level of participants in the national health insurance at the Oesapa Public Health Center. This type of research is quantitative research using cross sectional research design. The total population is 833 who are participants of the national health insurance. The number of samples is 138 with the sampling technique is purposive sampling. Data collection was done by interview using a questionnaire. The statistical test used is simple linear regression analysis. The result of the research indicate that there is a significant influence between the health services quality in the dimension of tangible ( $p$  value = 0,000), reliability ( $p$  value = 0,000), responsiveness ( $p$  value = 0,000), assurance ( $p$  value = 0,000) and empathy ( $p$  value = 0,000) for the level of satisfaction of national health insurance at the Oesapa Public Health Center in 2022. It is recommended for Oesapa Public Health Center to maintain the health services quality so that it remains good and continues developed so that patients who use health facilities are satisfied with the quality of services provided.*

**Keywords:** National Health Insurance, Patient Satisfaction, Service Quality.

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu elemen penting untuk mengukur mutu layanan kesehatan. Hal ini agar fasilitas pelayanan kesehatan dapat tetap berdiri dan terus berkembang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Jaminan Kesehatan Nasional merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Jumlah populasi sebanyak 833

Penulis Korespondensi:

Dominika Priska Tsu | [dominikapriska80@gmail.com](mailto:dominikapriska80@gmail.com)

yang merupakan peserta JKN. Jumlah sampel sebanyak 138 dengan teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner. Uji statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi bukti langsung ( $p\ value = 0,000$ ), kehandalan ( $p\ value = 0,000$ ), daya tanggap ( $p\ value = 0,000$ ), jaminan ( $p\ value = 0,000$ ) dan kepedulian ( $p\ value = 0,000$ ) terhadap tingkat kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa tahun 2022. Disarankan bagi Puskesmas Oesapa untuk tetap menjaga mutu pelayanan kesehatan agar tetap baik dan terus dikembangkan sehingga pasien yang menggunakan fasilitas kesehatan merasa puas dengan mutu pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** JKN, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan.

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu elemen yang penting untuk mengukur mutu layanan kesehatan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Dengan adanya penilaian tersebut sarana pelayanan kesehatan diharapkan tetap dapat berdiri dan semakin berkembang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Abidin, 2016). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia sehingga bisa mencapai *Universal Health Coverage* (UHC). Program JKN-KIS membukakesempatan yang lebihluas kepada masyarakat untuk mendapatkan jaminan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan (BPJS, 2017). Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini dapat dikatakan belum memenuhi harapan dari masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari adanya keluhan-keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media masa dan jaringan sosial, dan memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang mengakibatkan timbulnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan.

Berdasarkan data BPJS Kesehatan tahun 2021 pertanggal 30 November 2021, di Indonesia capaian jumlah peserta program JKN-KIS sebesar 229.514.068 jiwa. Tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Indonesia tahun 2016 sebesar 78,6% dan tingkat kepuasan fasilitas kesehatan (faskes) rekanan sebesar 76,2% sedangkan pada tahun 2017 indeks kepuasan peserta sebesar 79,5% dan indeks kepuasan faskes sebesar 89,5% (Ratnasari, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Karolina Lawan, dkk mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oesapa, diketahui bahwa tingkat dimensi kehandalan termasuk dalam kategori puas (75,65%), dimensi empati termasuk dalam kategori cukup puas (60,06%), dimensi ketanggapan termasuk dalam kategori cukup puas (60,70%), dimensi jaminan termasuk dalam kategori puas (78,10%), dan dimensi penampilan termasuk dalam kategori puas (78,70%).

Berdasarkan ulasan pengguna google yang dikutip dari <https://g.co/kgs/SKtmUU>, mengenai Puskesmas Oesapa, ada pasien yang mengeluhkan pelayanan yang kurang ramah dari petugas kesehatan di Puskesmas Oesapa. Ada juga pasien yang mengeluhkan jam operasional Puskesmas yang tidak jelas dimana saat pasien datang ke Puskesmas untuk mengambil rujukan, namun Puskesmas sudah ditutup karena alasan ada acara perpisahan. Berdasarkan hasil wawancara awal terhadap 5 pasien yang berkunjung ke Puskesmas Oesapa Kota Kupang, 3 pasien mengeluhkan pelayanan administratif yang masih belum baik, seperti nomor antrian yang kadang tidak berurutan. Selain itu, ada juga pasien yang mengeluhkan ketidakjelasan pembagian nomor antrian dan petugas

pendaftaran yang terkadang kurang ramah sehingga mengakibatkan pasien mengeluh dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Oesapa Kota Kupang.

Berdasarkan uraian pendahuluan di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan penelitian tentang **Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022.**

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional* untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa tahun 2022. Populasi dalam penelitian yaitu seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Oesapa dan merupakan peserta JKN dengan jumlah rata-rata tiap bulannya 833 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 138 orang, yang ditentukan dengan menggunakan rumus *Lemeshow* dengan tingkat kepercayaan 5%. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel secara *purposive* ini didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Notoadmodjo, 2018). Alasan menggunakan metode ini adalah karena tidak semua pasien dijadikan sampel dalam penelitian ini, tetapi hanya pasien yang merupakan peserta JKN saja yang dapat dijadikan sampel. Cara pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden. Setelah data dikumpulkan, dilanjutkan pengolahan data yang terdiri dari tahap *editing, coding, entry, dan cleaning data*. Setelah proses pengolahan selesai dilakukan, dilanjutkan dengan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

## HASIL

Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah para pasien yang berobat di Puskesmas Oesapa dan merupakan peserta JKN sebanyak 318 responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1, dibawah ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Usia</b>		
17-25	59	42.8
26-35	32	23.2
36-45	27	19.6
46-55	20	14.5
<b>Jumlah</b>	<b>138</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Pria	46	33.3
Wanita	92	66.7
<b>Jumlah</b>	<b>138</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>		
SD	17	12.3

SMP	11	8.0
SMA	65	47.1
Sarjana	45	32.6
<b>Jumlah</b>	<b>138</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	8	5.8
Karyawan Swasta	24	17.4
Wiraswasta	20	14.5
Buruh	13	9.4
Tidak Bekerja / Lainnya	73	52.9
<b>Jumlah</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 1 diatas, diketahui bahwa distribusi responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar berada pada rentang usia 17-25 tahun yakni sebanyak 59 responden (42,8%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 92 responden (66,7%), pendidikan SMA sebanyak 65 responden (47,1%), dan tidak bekerja / lainnya sebanyak 73 responden (52,9%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Bukti Langsung</b>		
Cukup	8	5,8 %
Baik	130	94,2 %
<b>Jumlah</b>	<b>138</b>	<b>100 %</b>
<b>Kehandalan</b>		
Cukup	14	10,1 %
Baik	124	89,9 %
<b>Jumlah</b>	<b>138</b>	<b>100 %</b>
<b>Daya Tanggap</b>		
Cukup	8	5,8 %
Baik	130	94,2 %
<b>Jumlah</b>	<b>138</b>	<b>100 %</b>
<b>Jaminan</b>		
Cukup	8	5,8 %
Baik	130	94,2 %
<b>Jumlah</b>	<b>138</b>	<b>100 %</b>
<b>Jaminan</b>		
Cukup	8	5,8 %
Baik	130	94,2 %
<b>Jumlah</b>	<b>138</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 2 diatas, hasil analisis univariat menunjukkan bahwa pada variabel bukti langsung jumlah responden yang menyatakan mutu pelayanan dimensi bukti langsung (*tangibles*) di Puskesmas Oesapa cukup baik adalah 8 responden (5,8%) dan yang menyatakan mutu pelayanan dimensi bukti langsung baik adalah 130 responden (94,2%). Pada variabel kehandalan diketahui bahwa jumlah responden yang menyatakan mutu pelayanan dimensi kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Oesapa cukup baik adalah

14 responden (10,1%) dan yang menyatakan mutu pelayanan dimensi kehandalan baik adalah 124 responden (89,9%). Pada variabel daya tanggap diketahui bahwa jumlah responden yang menyatakan mutu pelayanan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Puskesmas Oesapa cukup baik adalah 8 responden (5,8%) dan yang menyatakan mutu pelayanan dimensi daya tanggap baik adalah 130 responden (94,2%). Pada variabel jaminan diketahui bahwa jumlah responden yang menyatakan mutu pelayanan dimensi jaminan (*assurance*) di Puskesmas Oesapa cukup baik adalah 8 responden (5,8%) dan yang menyatakan mutu pelayanan dimensi jaminan baik adalah 130 responden (94,2%). Dan pada variabel kepedulian diketahui bahwa jumlah responden yang menyatakan mutu pelayanan dimensi kepedulian (*empathy*) di Puskesmas Oesapa cukup baik adalah 14 responden (10,1%) dan yang menyatakan mutu pelayanan dimensi kepedulian baik adalah 124 responden (89,9%).

**Tabel 3. Pengaruh Variabel Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Peserta JKN**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.997	2.863		5.936	.000
Bukti Langsung	.587	.069	.587	8.449	.000

Berdasarkan tabel 3 diatas, diketahui nilai signifikan variabel bukti langsung =  $0,000 < (\alpha = 0,05)$  dan nilai t hitung variabel bukti langsung =  $8,449 > (t \text{ tabel} = 1,978)$  yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bukti langsung terhadap variabel kepuasan peserta JKN.

**Tabel 4. Pengaruh Variabel Kehandalan Terhadap Kepuasan Peserta JKN**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.859	2.829		5.606	.000
Kehandalan	.614	.069	.609	8.956	.000

Berdasarkan tabel 4 diatas, diketahui nilai signifikan variabel kehandalan =  $0,000 < (\alpha = 0,05)$  dan nilai t hitung variabel kehandalan =  $8,956 > (t \text{ tabel} = 1,978)$  yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kehandalan terhadap variabel kepuasan peserta JKN.

**Tabel 5. Pengaruh Variabel Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Peserta JKN**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.484	2.599		4.419	.000
Daya Tanggap	.710	.062	.700	11.439	.000

Berdasarkan tabel 5 diatas, diketahui nilai signifikan variabel daya tanggap =  $0,000 < (\alpha = 0,05)$  dan nilai t hitung variabel daya tanggap =  $11,439 > (t \text{ tabel} = 1,978)$  yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel daya tanggap terhadap variabel kepuasan peserta JKN.

**Tabel 6. Pengaruh Variabel Jaminan Terhadap Kepuasan Peserta JKN**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.676	2.532		4.216	.000
Jaminan	.732	.061	.719	12.060	.000

Berdasarkan tabel 6 diatas, diketahui nilai signifikan variabel jaminan =  $0,000 < (\alpha = 0,05)$  dan nilai t hitung variabel jaminan =  $12,060 > (t \text{ tabel} = 1,978)$  yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel jaminan terhadap variabel kepuasan peserta JKN.

Tabel 7. Pengaruh Variabel Kepedulian Terhadap Kepuasan Peserta JKN

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13.085	2.018		6.484	.000
Kepedulian	.683	.049	.767	13.958	.000

Berdasarkan tabel 7 diatas, diketahui nilai signifikan variabel kepedulian =  $0,000 < (\alpha = 0,05)$  dan nilai t hitung variabel kepedulian =  $13,958 > (t \text{ tabel} = 1,978)$  yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kepedulian terhadap variabel kepuasan peserta JKN.

## PEMBAHASAN

### Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa

Kepuasan pasien adalah perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat oleh pasien dengan keinginan, harapan dan kebutuhan dari pasien itu sendiri (Tjiptono, 2012). Tingkat kepuasan pasien sangat berhubungan erat dengan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil analisis uji statistik dengan menggunakan uji regresi linear menunjukkan bahwa variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022 dengan nilai  $p \text{ value} = 0,000$ . Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Oesapa mengenai mutu pelayanan kesehatan, diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima yaitu sebanyak 130 responden. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Oesapa sudah baik.

### Pengaruh Mutu Pelayanan Dimensi Bukti Langsung Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa

Dimensi bukti langsung merupakan wujud kenyataan fisik yang terdiri atas penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti gedung, ruang perawatan, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu serta ruang pemeriksaan. Dimensi ini juga meliputi kelengkapan peralatan komunikasi, kebersihan kamar mandi dan WC serta ketersediaan tempat parkir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dimensi bukti langsung di Puskesmas Oesapa sudah berada dalam kategori baik dimana jumlah responden yang menjawab dimensi bukti langsung baik sebanyak 130 responden. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa dimensi bukti langsung memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa dengan  $p \text{ value} = 0,000 < (\alpha = 0,05)$ . Hal ini sejalan dengan penelitian Lisa Setia, dkk (2016) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara bukti langsung terhadap persepsi kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Laboratorium Puskesmas Kota Banjar Baru dengan nilai  $p = 0,047$

$< (\alpha = 0,05)$ . Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purba (2015) yang menunjukkan bahwa adalah pengaruh bukti langsung secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan  $p \text{ value} = 0,007 < 0,005$ .

### **Pengaruh Mutu Pelayanan Dimensi Kehandalan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa**

Dimensi kehandalan merupakan dimensi yang menunjukkan kemampuan dari fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh fasilitas kesehatan itu sendiri. Hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan saat mengurus pendaftaran, waktu pemeriksaan dan pengobatan, serta kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan dimensi kehandalan di Puskesmas Oesapa berada di kategori baik. Hal ini berdasarkan hasil penelitian dimana 124 responden menjawab dimensi kehandalan di Puskesmas baik. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa dimensi kehandalan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa dengan  $p \text{ value} = 0,000 < (\alpha = 0,05)$ . Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Exda Lidiana (2020), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $= 0,038 < \alpha = 0,05$  sehingga dimensi kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian Aini Sarah (2019) yang menunjukkan bahwa dimensi kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan  $p \text{ value} = 0,511 > \alpha = 0,05$ .

### **Pengaruh Mutu Pelayanan Dimensi Daya Tanggap Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa**

Dimensi daya tanggap merupakan kesigapan dan kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pasien dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Selain itu, dimensi ini juga dapat digunakan untuk melihat kesigapan petugas dalam melayani pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan dimensi daya tanggap di Puskesmas Oesapa berada di kategori baik dimana jumlah responden yang menjawab baik untuk dimensi daya tanggap sebanyak 130 responden. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa dimensi daya tanggap memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa dengan  $p \text{ value} = 0,000 < (\alpha = 0,05)$ . Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lisa Setia, dkk (2016), dimana hasil uji statistik dengan menggunakan uji *fisherexact test* menunjukkan nilai  $p = 0,453$  dengan derajat kemaknaan 95% sehingga nilai  $p$  lebih besar dari  $\alpha$  yang artinya tidak ada pengaruh antara dimensi daya tanggap terhadap persepsi kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.

### **Pengaruh Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa**

Dimensi jaminan merupakan dimensi yang menunjukkan kemampuan petugas kesehatan mengenai pengetahuan atas layanan yang diberikan, jaminan keselamatan, keterampilan memberikan keamanan, keterampilan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, serta kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan kesehatan dimensi jaminan di Puskesmas sudah berada dalam kategori baik. Jumlah responden yang menjawab dimensi jaminan baik adalah sebanyak 130 responden. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa dimensi jaminan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa dengan  $p \text{ value} = 0,000 < (\alpha = 0,05)$ . Hal ini sejalan dengan penelitian

yang dilakukan Purba (2015), bahwa dimensi jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batang Kuis. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Exda Lidiana (2020), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi dimensi jaminan =  $0,701 > \alpha = 0,05$  sehingga dimensi jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **Pengaruh Mutu Pelayanan Dimensi Kepedulian Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa**

Dimensi kepedulian berhubungan dengan bagaimana petugas kesehatan memberikan perhatian individual kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk berkomunikasi dan perhatian yang tinggi bagi pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan dimensi kepedulian di Puskesmas Oesapa sudah berada dalam kategori baik dimana terdapat 124 responden yang menjawab baik untuk dimensi kepedulian. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa dimensi jaminan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa dengan  $p \text{ value} = 0,000 < (\alpha = 0,05)$ . Hal ini sejalan dengan penelitian Exda Lidiana (2020), menunjukkan bahwa dimensi kepedulian memiliki nilai signifikansi  $0,001 < \alpha = 0,05$  sehingga dimensi kepedulian memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lisa Setia, dkk (2016), dimana hasil uji statistik menggunakan uji *fisher exact test* menunjukkan nilai  $p = 0,304 > \alpha = 0,05$  sehingga tidak ada pengaruh antara dimensi kepedulian terhadap persepsi kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa tahun 2022, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian terhadap tingkat kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa tahun 2022.

Puskesmas Oesapa diharapkan agar tetap menjaga dan terus memaksimalkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga pasien yang menggunakan fasilitas kesehatan di Puskesmas Oesapa terus merasa puas dengan pelayanan yang didapat. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik lagi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abidin (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae', *Jurnal MKMI*, 12(2), pp. 70–75.
- Ahmad, Fatimah (2019) *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Deli Tahun 2019*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Ampu, Maria Nafrida. Fitriyaningsih (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Tahun 2020' *INTELEKTIVA : Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora*, 2(5), pp. 167-174.
- BPJS (2014a) *Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial dan Asuransi Kesehatan Swasta*,

*BPJS.*

- BPJS (2014b) *Penguatan Faskes Primer Sebagai Ujung Tombak Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS kesehatan, BPJS.* Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2014/278/Penguatan-Faskes-Primer>.
- BPJS (2014c) *Sudah Enam Asuransi Swasta Siap Jalankan CoB Bersama BPJS, BPJS.* Available at: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/20>.
- BPJS (2017) *Manfaat Program JKN-KIS Makin Luas, BPJS.* Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/535/Manfaat-Program-JKN-KIS-Makin-Luas>.
- Bustami, M. (2011) *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Aksestabilitasnya.* Jakarta: Erlangga.
- Data Jumlah Peserta JKN Yang Berkunjung ke Puskesmas Oesapa Tahun 2021
- Etlidawati and Handayani, D. Y. (2017) ‘Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional’, *MEDISAINS: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15(3), pp. 142–147.
- Lawan, K., Romeo, P. and Sirait, R. W. (2022) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang’, *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), pp. 82–88.
- Lidiana, E. H. (2020) ‘Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas’, *URECOL : University Research Colloquium*, pp. 122–125.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2014) *Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* Indonesia.
- Notoadmodjo, S. (2018) *Metode Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam (2014) *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Keperawatan Profesional.* Jakarta: Salemba Medika.
- Oesapa, Puskesmas. (2020) ‘Profil UPTD Puskesmas Oesapa Tahun 2020’.
- Puskesmas Oesapa. Available at: <https://g.co/kgs/SKtmUU>.
- Pohan, I. S. (2012) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan.* Jakarta: ECG.
- Prabanastiti, S. (2018) *Analisis Perbedaan Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Terhadap Pasien BPJS Dan Non-BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Aisyah Madiun.* STIKES Bhakti Husada Madiun.
- PRESIDEN RI (2018) *Jaminan Kesehatan.* Indonesia.
- Purba, D. (2015) *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Rawat Inap Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang Tahun 2015.* Universitas Sumatera Utara.
- Putri, M. M. and Sari, C. K. (2018) ‘Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat

Jalan di Puskesmas Bantul Tahun 2018’, *Jurnal Delima Harapan*, 6(2), pp. 112–117.

Ratnasari (2018) *BPJS Kesehatan Sebut Tingkat Kepuasan Masyarakat Meningkat*. Available at: <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20180118211901-255-270035/Bpjs-Kesehatan-Sebut-Tingkat-Kepuasan-Masyarakat-Meningkat>.

RI, M. K. (2019) *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Indonesia.

Rismayanti, I., Gunawa, B. and Kadir, I. (2018) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kecamatan Barru', *YUME : Journal of Management*, 1(3).

Rombon, L., Podung, B. and Mamujaja, P. (2021) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Papakelan', *ePIDEMIA : Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 2(2), pp. 1–6.

Sarah, A. (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Di Puskesmas Medan Area Selatan Tahun 2019*. Universitas Sumatera Utara.

Satrinegara, F. (2014) *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan : Teori Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.

Setia, L., Muhyi, R. and Husaini (2017) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru Tahun 2016', *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(1), pp. 9–17.

Sinaga, M.M. (2021) *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Dr Ferdinand Lumbantobing Kota Sibolga Tahun 2020*. Universitas Sumatera Utara

Tjiptono, F. (2012) *Service Management*. Yogyakarta: Andi.