

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS PUSKESMAS PANGKAJENE

### *Relationship of Health Service Quality with Patient Satisfaction BPJS Puskesmas Pangkajene*

Nurul Khafifah<sup>1\*</sup>, Amran Razak<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, khafifah42@gmail.com

<sup>2</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, amran\_razak@yahoo.co.id

\*Alamat Korespondensi: Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan KM 10, Tamalanrea Kota Makassar Sulawesi Selatan

#### ABSTRAK

##### **Kata Kunci:**

Mutu pelayanan kesehatan;  
kepuasan pasien;

##### **Keywords:**

*Quality of health services;  
patient satisfaction;*

**Latar Belakang:** Mutu pelayanan pada Puskesmas menjadi salah satu faktor penting untuk menciptakan kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas dalam konteks pelayanan di puskesmas adalah memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya sesuai standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap Puskesmas. **Tujuan:** Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Pangkajene Kab. Sidenreng Rappang di era normal baru ini. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden yang diambil dari jumlah kunjungan pasien yang datang mulai bulan Januari sampai dengan bulan November 2021 di puskesmas Pangkajene. Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. **Hasil:** Hasil analisis bivariat antara variabel independen dan dependen menunjukkan bahwa variabel akses terhadap pelayanan  $p=0,016$  ( $p<0,05$ ) dan kenyamanan  $p=0,002$  ( $p<0,05$ ) memiliki hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Pangkajene. Sedangkan variabel yang tidak berhubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Pangkajene yaitu variabel hubungan antar manusia  $p=0,285$  ( $p>0,05$ ). Begitupun dengan variabel ketepatan waktu yang juga tidak berhubungan dengan kepuasan pasien  $p=0,189$  ( $p>0,05$ ). **Kesimpulan:** Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara akses terhadap pelayanan, kenyamanan dengan kepuasan pasien, namun tidak ada pengaruh antara hubungan antar manusia, ketepatan waktu dengan kepuasan pasien. Diharapkan puskesmas lebih memperhatikan keluhan yang disampaikan

oleh pasien dan mencari solusi untuk mengatasi persoalan agar kedepannya ada perubahan yang baik.

---

#### ABSTRACT

**Background:** *The quality of service at the Puskesmas is one of the important factors to create patient satisfaction. Quality service in the context of service at the Puskesmas is to provide services to patients and their families according to quality standards to meet their needs and desires, so that they can obtain satisfaction that can increase the trust of patients and their families towards the Puskesmas.*

**Objective:** *To determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatient BPJS patients at the Pangkajene Health Center, Kab. Sidenreng Rappang in this new normal era.*

**Methods:** *This type of research is an analytic survey using a cross sectional study approach. The number of samples in this study was 100 respondents who were taken from the number of patient visits who came from January to November 2021 at the Pangkajene Health Center. Sampling used the accidental sampling method.*

**Results:** *The results of the Bivariate analysis between the independent and dependent variables showed that the variable access to services  $p= 0.016$  ( $p<0.05$ ) and convenience  $p= 0.002$  ( $p<0.05$ ) had a relationship between the quality of health services and patient satisfaction BPJS outpatients the road at the Pangkajene Health Center. While the unrelated variable between the quality of health services and the satisfaction of outpatient BPJS patients at the Pangkajene Health Center is the human relationship variable  $p=0.285$  ( $p>0.05$ ). Likewise with the timeliness variable which is also not related to patient satisfaction  $p = 0.189$  ( $p>0.05$ ).*

**Conclusion:** *So, it can be concluded that there is an influence between access to services, comfort and patient satisfaction, but there is no influence between human relationships, timeliness and patient satisfaction. So, it is hoped that the Health Center will pay more attention to the complaints submitted by patients and find solutions to overcome the problems so that in the future there will be good changes.*

©2022 by author.

Published by Faculty of Public Health, Hasanuddin University.

This is an open access article under CC-BY-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

---

## PENDAHULUAN

Virus COVID-19 telah menyebar ke seluruh dunia dengan kecepatan yang mengkhawatirkan, menginfeksi jutaan orang dan menyebabkan gangguan ekonomi dalam skala yang belum pernah terjadi sebelumnya.<sup>1</sup> Sektor pelayanan kesehatan yang paling terdampak oleh situasi pandemi ini, harus siap dengan kondisi fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat menyesuaikan dengan protokol pencegahan COVID-19 disetiap pelayanan kesehatan sehari-hari,

dalam mencegah adanya penularan COVID-19 baik pasien, petugas dan lingkungan puskesmas perlu menerapkan protokol kesehatan yang dilakukan puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan selama era *new normal*.<sup>2</sup>

Manurut kamus Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa.<sup>3</sup> Mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan, dan pihak penyandang dana mutu.<sup>4</sup> Sedangkan Lori Di Prete Brow, mutu yang baik dimana klien menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan (termasuk rujukan). Pasien harus mempunyai akses terhadap pelayanan rutin dan preventif yang diberikan oleh petugas kesehatan yang mengetahui riwayat penyakitnya. Pasien juga harus mempunyai akses rujukan untuk menyelesaikan pelayanan lanjutan yang diperlukan.<sup>5</sup>

Kepuasan pasien merupakan tanggapan terhadap terpenuhinya kebutuhan sesuai harapan pasien. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna kartu BPJS terhadap pelayanan BPJS kesehatan yang meliputi sosialisasi, fasilitas, tenaga kesehatan, obat yang di sediakan, dan pelayanan di apotek atau dokter keluarga yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan. Adapun keluhan pasien memiliki peran dalam kepuasan pasien dimana ini akan memengaruhi citra Puskesmas itu sendiri.<sup>6</sup>

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan badan hukum nirlaba.<sup>7</sup> Puskesmas merupakan organisasi fungsional sebagai pusat pembangunan kesehatan yang mengembangkan dan membina kesehatan masyarakat serta menyelenggarakan pelayanan kesehatan terdepan dan terdekad dengan masyarakat dalam bentuk kegiatan pokok yang menyeluruh dan terpadu di wilayah kerjanya. Selain itu, dalam memberikan pelayanan, puskesmas melibatkan peran serta masyarakat dan juga secara aktif membina masyarakat.<sup>8</sup>

Sebagai langkah awal dari program keperawatan kesehatan masyarakat, fungsi dan peran puskesmas bukan saja persoalan teknis medis tetapi juga berbagai keterampilan sumber daya manusia yang mampu mengorganisir model sosial yang ada di masyarakat, juga sebagai lembaga kesehatan yang menjangkau masyarakat di wilayah terkecil dan membutuhkan strategi dalam hal pengorganisasian masyarakat untuk terlibat dalam penyelenggaraan kesehatan secara mandiri.<sup>9</sup>

Berdasarkan data dari Puskesmas Pangkajene diperoleh jumlah data kunjungan pasien selama 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2019 hingga 2021 mengalami penurunan. Hal itu dapat terjadi, karena salah satu faktor yaitu eksternal dan internal. Faktor eksternal yaitu dimana jumlah pasien yang sakit berkurang, atau karena faktor internal yaitu pelayanan yang diberikan kepada pasien

belum maksimal. Maka dari itu, mutu pelayanan di puskesmas tersebut masih perlu ditingkatkan lagi agar memberikan kepuasan terhadap pasien yang datang berkunjung. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Pangkajene mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Pangkajene Kab. Sidenreng Rappang di Era Normal Baru.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *survey analitik* dengan desain *Cross Sectional Study*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pangkajene yang merupakan salah satu puskesmas yang terdapat pada Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai dengan bulan April 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS Rawat Jalan yang datang berkunjung di Puskesmas Pangkajene dari bulan Januari sampai dengan bulan November 2021 sebanyak 21.364 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Sampel dari penelitian ini terdiri dari 100 responden.

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dilokasi penelitian kepada pasien BPJS rawat jalan dengan menggunakan metode wawancara kuesioner. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari Puskesmas Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang serta referensi buku yang berhubungan dengan penelitian serta pendukung lainnya. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)*. Prosedur *editing, coding*, tabulasi data dan pembersihan data. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis univariat, dan analisis bivariat. Analisis univariat yang dilakukan adalah mendistribusikan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pangkajene. Analisis bivariat dilakukan dengan tabulasi data dan pengujian hipotesis. Ho akan diuji dengan tingkat kemaknaan 0,05. Data yang telah dianalisis selanjutnya akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, grafik, dan disertai dengan asumsi penjelasan atau interpretasi dari setiap tabel maupun grafik.

## **HASIL**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa banyak responden yang memiliki tingkat umur yaitu 26-35 tahun sebanyak 19% (19 responden) dan yang paling sedikit adalah tingkat umur 36-45 yang hanya sebesar 9% (9 responden). Lebih banyak responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 34% (34 responden) dibandingkan dengan laki-laki sebesar (49.3%) dibandingkan dengan laki-laki sebesar 23% (23 responden) (Tabel 1).

Sebagian besar responden menyatakan akses terhadap pelayanan lebih banyak pada kategori kurang baik dibandingkan dengan kategori baik yaitu sebesar 59.0%. Selain itu, sebagian besar responden menyatakan kenyamanan lebih banyak pada kategori kurang baik dibandingkan dengan kategori baik yaitu sebesar 67.0% (67 responden). Hubungan antar manusia lebih banyak pada kategori baik dibandingkan dengan kategori kurang baik yaitu sebesar 74.0% (74 responden). Sebagian besar responden menyatakan ketepatan waktu lebih banyak pada kategori baik dibandingkan dengan kategori kurang baik yaitu sebesar 62.0% (62 responden). Responden menyatakan kepuasan pasien lebih banyak pada kategori kurang puas dibandingkan dengan kategori puas yaitu sebesar 57.0% (Tabel 2).

**Tabel 1**  
Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%
<b>Kelompok Umur (tahun)</b>		
17-25	12	52,2
26-35	19	52,8
36-45	9	64,3
46-57	17	63
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	23	74,2
Perempuan	34	49,3
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tamat SD	5	62,5
Tamat SMP	4	33,3
Tamat SMA	26	65
Tamat Perguruan Tinggi	22	55
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2022

**Tabel 2**  
Distribusi Responden Menurut Variabel Independen Terhadap Pelayanan

Variabel	n	%
<b>Akses Terhadap Pelayanan</b>		
Baik	41	41
Kurang Baik	59	59
<b>Kenyamanan</b>		
Baik	33	33
Kurang Baik	67	67
<b>Hubungan antar Manusia</b>		
Baik	74	74
Kurang Baik	26	26
<b>Ketepatan Waktu</b>		
Baik	62	62
Kurang Baik	38	38
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	43	43
Kurang Puas	57	57
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan hasil analisis bivariat yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 41 responden akses terhadap pelayanan dinilai baik sebanyak 58.5% responden yang menganggap kepuasan pasien kategori puas dan dari 59 responden akses terhadap pelayanan dinilai kurang baik sebanyak 32.2% yang menganggap kepuasan pasien kategori puas. Berdasarkan hasil uji bivariat dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh hasil nilai *p* sebesar 0.016 ( $< 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel akses terhadap pelayanan dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi kepuasan pasien terhadap akses terhadap pelayanan di Puskesmas Pangkajene, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 33 responden kenyamanan dinilai baik sebanyak 66.7% responden yang menganggap kepuasan pasien kategori puas dan dari 67 responden kenyamanan dinilai kurang baik sebanyak 31.3% yang menganggap kepuasan pasien kategori puas. Berdasarkan hasil uji bivariat dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh hasil nilai *p* sebesar 0.002 ( $< 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi kepuasan pasien terhadap kenyamanan di Puskesmas Pangkajene, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien (Tabel 3), dari hasil penelitian menunjukkan dari 74 responden hubungan antar manusia dinilai baik sebanyak 39.2% responden yang menganggap kepuasan pasien kategori puas dan dari 26 responden hubungan antar manusia dinilai kurang baik sebanyak 53.8% yang menganggap kepuasan pasien kategori puas. Berdasarkan hasil uji bivariat dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh hasil nilai *p* sebesar 0.285 ( $> 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi maupun rendah dengan variabel hubungan antar manusia memiliki kekuatan hubungan yang rendah dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pangkajene dibandingkan dengan variabel lainnya.

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 62 responden ketepatan waktu dinilai baik sebanyak 37.1% responden yang menganggap kepuasan pasien kategori puas dan dari 38 responden ketepatan waktu dinilai kurang baik sebanyak 52.6% yang menganggap kepuasan pasien kategori puas. Berdasarkan hasil uji bivariat dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh hasil nilai *p* sebesar 0.189 ( $> 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel ketepatan waktu dengan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi maupun rendah dengan variabel ketepatan waktu memiliki kekuatan hubungan yang rendah dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pangkajene dibandingkan dengan variabel lainnya.

**Tabel 3**  
 Hubungan Akses Terhadap Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Akses Terhadap Pelayanan</b>							
Baik	24	58,5	17	41,5	41	100	0,016
Kurang Baik	19	32,2	40	67,8	59	100	
<b>Kenyamanan</b>							
Baik	22	66,7	11	33,3	33	100	0,002
Kurang Baik	21	31,3	46	68,7	67	100	
<b>Hubungan antar manusia</b>							
Baik	29	39,2	45	60,8	74	100	0,285
Kurang Baik	14	53,8	12	46,2	26	100	
<b>Ketepatan Waktu</b>							
Baik	23	37,1	39	62,9	62	100	0,189
Kurang Baik	20	52,6	18	47,4	38	100	

Sumber: Data Primer 2022

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pengolahan data yang telah dilaksanakan maka dalam pembahasan ini akan dijelaskan hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Pangkajene Kab. Sidenreng Rappang di Era Normal Baru, hal ini sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah melakukan analisis data, pengolahan, serta penyajian data, maka selanjutnya akan dilakukan pembahasan mengenai hubungan antar variabel yang diteliti berdasarkan data-data yang diperoleh pada saat penelitian.

Akses terhadap pelayanan artinya pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi, dan bahasa. Sebagian besar responden menyatakan akses terhadap pelayanan lebih banyak pada kategori kurang baik dibandingkan dengan kategori baik yaitu sebesar 59.0% dan hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai  $p=0,016$ , dapat disimpulkan bahwa akses terhadap pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil pemantauan peneliti menemukan bahwa akses yang masih kurang disebabkan karena jarak tempat tinggal pasien cukup jauh dan kurangnya kendaraan umum sehingga pasien biasanya meminjam kendaraan milik keluarga, tetangga, dll. Sehingga hal itu mengakibatkan pasien terkendala untuk pergi ke puskesmas. Hal ini menunjukkan bahwa keterjangkauan atau akses yang masih kurang disebabkan karena jarak tempat tinggal pasien cukup jauh dari puskesmas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yeni tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dimana terdapat hubungan yang signifikan antara akses dengan kepuasan pasien, dengan nilai  $\rho = 0,012$  ( $\rho < 0,05$ ).<sup>10</sup> Penelitian tersebut menjelaskan bahwa akses sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, akses yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa akses (keterjangkauan) terhadap pelayanan yang baik adalah pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis diukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan.<sup>11</sup> Masalah yang ditemukan oleh peneliti yaitu dimana berdasarkan hasil pemantauan peneliti menemukan bahwa akses yang masih kurang disebabkan karena jarak tempat tinggal pasien cukup jauh dan jalan yang rusak serta tidak adanya kendaraan pribadi maupun kendaraan umum sehingga pasien biasanya meminjam kendaraan milik keluarga, tetangga, dll sehingga hal itu mengakibatkan pasien terkendala untuk pergi ke puskesmas. Hal ini menunjukkan bahwa keterjangkauan atau akses yang masih kurang disebabkan karena jarak tempat tinggal pasien cukup jauh dari puskesmas.<sup>12</sup>

Berdasarkan Tabel 3 hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kenyamanan lebih banyak pada kategori kurang baik dibandingkan dengan kategori baik yaitu sebesar 67.0% (67 responden). Kenyamanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dengan  $p=0,002$  ( $p<0,05$ ). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfa Mutmainnah, Reza Aril Ahri, Arman (2021) menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan pelayanan petugas dengan kualitas pelayanan ( $p=0,002$ ),<sup>13</sup> dan penelitian yang dilakukan oleh Wati (2012) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dimana hasil ujiannya diperoleh  $p=0,006<0,05$  yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan.<sup>14</sup>

Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali kefasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat.<sup>11</sup> Masalah yang ditemukan yaitu keadaan ruang tunggu serta ruang pemeriksaan cukup tidak membuat nyaman dimana panasnya ruang tunggu dan ruang pemeriksaan yang diakibatkan oleh kipas angin yang tidak dinyalakan oleh pihak puskesmas sehingga membuat pasien kepanasan dan pengap. Hal inilah yang membuat pasien merasa sangat tidak puas atas pelayanan yang mereka terima.

Hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, manajer dan petugas, dan antara tim kesehatan dengan masyarakat. Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, *responsive*, dan memberikan perhatian, mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Hubungan antar manusia dalam penelitian ini adalah hubungan

interpersonal antara petugas kesehatan dengan pasien yang menyangkut keramahan, kesopanan, informasi yang diberikan serta tanggapan keluhan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan hubungan antar manusia lebih banyak pada kategori baik dan hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan antar manusia tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfa Mutmainnah, Reza Aril Ahri, Arman (2021) menunjukkan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia petugas dengan kualitas pelayanan ( $p=0,000$ ),<sup>13</sup> dan tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akib (2011) dengan  $p=0,000 < 0,05$ ,<sup>15</sup> dan penelitian yang dilakukan oleh Hamid, Darmawansyah, dan Balqis (2013) dilakukan di Puskesmas Batua Kota Makassar menunjukkan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien.<sup>16</sup>

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori (Wijono, 2008) yang menyatakan bahwa hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif dan memberikan perhatian.<sup>17</sup> Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung mengabaikan saran dan nasehat petugas kesehatan, atau tidak mau berobat ke tempat tersebut.<sup>14</sup>

Ketepatan waktu adalah salah satu cara yang diberikan oleh Puskesmas kepada pasien agar pasien lebih mengerti dan memahami tentang ketepatan waktu yang diterapkan di Puskesmas. Ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak puskesmas pada pasien. Ketepatan waktu dalam penelitian ini mencakup ketepatan waktu buka/tutup layanan, ketepatan waktu layanan, disiplin waktu kerja petugas, ketepatan petugas kesehatan datang dan pulang, dan ketepatan waktu pemeriksaan dokter. Hasil yang ditemukan pada penelitian ini bahwa ketepatan waktu tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak puskesmas pada pasien.<sup>18</sup>

## **KESIMPULAN & SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan ada hubungan antara variabel akses dan variabel kenyamanan terhadap pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan Puskesmas Pangkajene Kab. Sidenreng Rappang di Era Normal Baru. Namun, tidak ada hubungan antara variabel hubungan antar manusia dan variabel

ketepatan waktu dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan Puskesmas Pangkajene Kab. Sidenreng Rappang di Era Normal Baru. Oleh karena itu, saran yang dapat penulis berikan yaitu kepada pihak Puskesmas Pangkajene agar lebih memperhatikan keluhan, kepada pihak pemerintahan Kabupaten Sidenreng Rappang menyediakan angkutan umum, dan untuk peneliti berikutnya, dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, mengembangkan subjek penelitian, memperbanyak teori-teori tentang variabel yang digunakan, menggunakan teknik analisis data yang lain agar dapat menjadi acuan dari penelitian-penelitian selanjutnya serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

## REFERENSI

1. Olivia, S, Gibson, J, Nasrudin R. Indonesia the Time of Covid-19. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*. 2020;56(2);143–174.
2. Pasalli' A, Patattan, A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*. 2021;4(1): 14–19.
3. Arifin Muhammad H, Suprayitno. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Journals.Umkt.Ac.Id*. 2021;2(2):1234–1239.
4. Ulumiyah Nurul H. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 2018;6(2):149–155.
5. Tumiwa R., Pangemanan S, Effendy S. Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas di Kecamatan Dumoga. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. 2018;1(1):2337-5736.
6. Sesrianty V, Machmud R, Yeni F. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*. 2019;6(2):116-126.
7. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Jakarta: Tingkat Kepuasan Pasien BPJS; 2018.
8. Jumiani, Erawan E, Zulfiani D. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Muara Wis Kecamatan Muaea Wis Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Administrasi Negara*. 2018;6(3):8008–8020.
9. Sanah N. Pelaksanaan Fungsi Puskesmas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*. 2017;5(1):305–314.
10. Pangerapan Djeinne T, Palandeng Ora L, Rattu Joy M. Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*. 2018;2(1):9–18.
11. Ningrum Yuli S, Hidayah N, Rusmi Y. Hubungan Jarak Rumah dengan Kepatuhan Minum Obat Pada Pasien TBC di RSI Sunan Kudus. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. 2019;10(1):248-255.
12. Arifin M., Suprayitno. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Journals.Umkt.Ac.Id*. 2021;2(2): 1234–1239.
13. Mutmainnah U, Aril Ahri R, Arman. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*. 2021;2(1):52–74.

14. Setiyanto Y, Susanto H, Sulistyowati A. Pelayanan Instansi Farmasi Poli Rawat Jalan Terhadap Indeks Kepuasan Pasien Klinik Rawat Inap Utama Pemuda Bojonegoro. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*. 2021;4(2):239–249.
15. Alamri A, Rumayar A, Kolibu F. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Ejournal.Unsrat.Ac.Id*. 2021;4(4):241-251.
16. Alami H, Lehoux P, Gagnon M. et al. Rethinking the Electronic Health Record Through the Quadruple Aim: Time to Align Its Value with the Health System. *BMC Medical Informatics and Decision Making*. 2020;20(1):1–5.
17. Wijono J, Erawan E, Zulfiani D. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Muara Wis Kecamatan Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Administrasi Negara*. 2018;6(3):8008–8020.
18. Syamsuar, Sudirman, Andri M. Studi Pengorganisasian terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Lalundu Kabupaten Donggala. *Preventif: Jurnal Kolaboratif Sains*. 2020;3(5): 243-251.