

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP MUTU JASA PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III MANADO

Henry C. Simarmata^{1*}, Adisti A. Rumayar², Ribka E. Wowor³

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi Manado,^{1,2,3}

*Corresponding Author : henrysimarmata22@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan gambaran akhir dari terlaksananya suatu pelayanan kesehatan yang telah diterima atau dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien bisa diukur dari mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien melalui 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan diantaranya kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati serta bukti fisik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN sesuai 5 dimensi mutu layanan kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Responden pada penelitian ini merupakan pasien rawat jalan peserta JKN yang berkunjung setiap bulannya berjumlah 3.087 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat. Waktu penelitian dilakukan pada bulan April hingga Mei 2023. Hasil penelitian mengenai kepuasan pasien peserta JKN di RS Bhayangkara Tk.III Manado yaitu dimensi *reliability* pasien yang merasa puas berjumlah 70 responden (70%) dan tidak puas berjumlah 30 responden (30%), dimensi *responsiveness* pasien yang merasa puas berjumlah 52 responden (52%) dan tidak puas berjumlah 48 responden (48%), dimensi *assurance* pasien yang merasa puas berjumlah 74 responden (74%) dan tidak puas berjumlah 26 responden (26%), dimensi *emphaty* pasien yang merasa puas berjumlah 67 responden (67%) dan tidak puas berjumlah 33 responden (33%), dimensi *tangible* pasien yang merasa puas berjumlah 70 responden (70%) dan tidak puas berjumlah 30 responden (30%). Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kepuasan pasien masih belum terpenuhi secara keseluruhan dilihat dari lima dimensi mutu yang telah diukur.

Kata kunci : kepuasan pasien, mutu jasa pelayanan, rawat jalan

ABSTRACT

Patient satisfaction is the final description of the implementation of a health service that has been received or felt by patients. This study aims to describe the satisfaction of JKN participant patients according to the 5 dimensions of health service quality for outpatient services at Bhayangkara Tk.III Hospital in Manado. This type of research is quantitative with a descriptive approach cross sectional. Respondents in this study were JKN participant outpatients who visited each month totaling 3,087 patients. The sampling technique used is accidental sampling with a sample of 100 respondents. The data analysis used was univariate analysis. The time of the research was conducted from April to May 2023. The results of the study regarding the satisfaction of JKN participant patients at Bhayangkara Tk.III Hospital in Manado, namely the dimensions reliability 70 respondents (70%) who were satisfied and 30 respondents (30%) who were dissatisfied, dimensions responsiveness 52 respondents (52%) who were satisfied and 48 respondents (48%) who were dissatisfied, dimensions assurance 74 respondents (74%) who were satisfied and 26 respondents (26%) who were dissatisfied, dimensions emphaty 67 respondents (67%) who were satisfied and 33 respondents (33%) who were dissatisfied, dimensions tangible 70 respondents (70%) were satisfied and 30 respondents (30%) were dissatisfied. The conclusion of this study is that patient satisfaction is still not met as a whole seen from the five dimensions of quality that have been measured.

Keywords : health service quality, outpatient care, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Program JKN dilaksanakan dan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan (UU No.24 Tahun 2011). Kehadiran JKN yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan membawa dampak yang sangat signifikan bagi dunia kesehatan khususnya bagi masyarakat yang dipermudah bagi memperoleh pelayanan kesehatan baik layanan primer ataupun sekunder. Untuk memberikan pelayanan kesehatan, BPJS sebagai organisasi yang menyelenggarakan program JKN menjalin kerjasama dengan berbagai penyedia layanan kesehatan salah satunya dengan RS (Hasanah, 2017).

Rumah Sakit sebagai salah satu penyelenggara JKN yang saling kerjasama dengan BPJS diharapkan dapat memberi pelayanan yang berkualitas dan bermutu dalam pemenuhan kepuasan pasien peserta JKN (Permenkes No.71 Tahun 2013). Salah satu indikator untuk mengetahui keberhasilan program JKN di rumah sakit adalah kepuasan dari pasien yang menerima layanan kesehatan (Hakim, 2019). Kepuasan pasien adalah aspek yang sangat perlu diperhatikan agar mutu layanan kesehatan dapat ditingkatkan. Maka dari itu, kepuasan pasien harus selalu diukur secara berkala dan akurat agar kepuasan pasien selalu terjaga dan sesuai dengan harapan pasien tersebut dalam menerima layanan kesehatan khususnya layanan rawat jalan (Sondari, 2015).

Pelayanan rawat jalan merupakan layanan yang disediakan oleh RS yang tujuannya agar memberi layanan kesehatan pada pasien berdasarkan dengan keadaan serta keperluan pasien tanpa harus menginap di RS. Pelayanan rawat jalan merupakan bagian dari RS yang dimana melayani pasien dimana pelayanannya terdiri dari pelayanan promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif yang dilaksanakan sejalan dengan standar operasional rumah sakit yang sudah ditetapkan (Kolibu, 2021). Pelayanan rawat jalan rumah sakit juga menjadi tempat bagi pasien yang hanya memerlukan waktu penyembuhan singkat atau tidak memerlukan pelayanan pengobatan untuk mendapatkan konsultasi, pemeriksaan, pemeriksaan, dan pengobatan dari dokter spesialis di bidangnya (Kemenkes RI, 2007).

Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado termasuk RS milik Kepolisian Republik Indonesia yang satu-satunya RS dalam ruang lingkup layanan kesehatan di Sulawesi Utara. RS Bhayangkara Tk.III Manado merupakan bagian RS di Sulawesi Utara yang berstatus sebagai rumah sakit tipe C sejak tahun 2015. RS Bhayangkara Tk.III Manado menyediakan pelayanan rawat jalan yang dimanfaatkan oleh peserta JKN ditunjukkan dengan data jumlah kunjungan layanan rawat jalan yang diperoleh dari RS Bhayangkara Tk.III Manado ketika Januari-Desember 2022 sebanyak 37.045 peserta (Data Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado, 2023).

Mutu jasa pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang sudah teruji terhadap terjadinya kepuasan pasien yang dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan perbaikan atau evaluasi terhadap penyedia layanan kesehatan khususnya rumah sakit (Tambuwun, 2020). Peneliti telah melakukan studi literatur untuk mencari penelitian terdahulu dan menemukan penelitian pertama mengenai kepuasan pasien peserta JKN atas pelayanan kesehatan rawat jalan, Penelitian yang diteliti di RSUD Brebes dan memiliki hasil yang belum maksimal pada aspek mutu kehandalan dan bukti fisik terhadap pelayanan rawat jalan (Sondari, 2015). Penelitian yang dilakukan di RS Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan serta aspek dimensi mutu empati menjadi aspek yang paling belum terpenuhi (Supartiningsih, 2017) dan Penelitian pada pasien rawat jalan di RS GMIM Pancaran Kasih Manado juga memiliki hasil yang kurang maksimal dibuktikan dengan hasil pada aspek mutu daya tanggap dan kehandalan yang mengakibatkan kepuasan pasien masih belum terpenuhi (Meruntu, 2020).

Peneliti juga telah melakukan observasi awal terhadap beberapa pasien di poliklinik rawat jalan dan menemukan keluhan beberapa pasien rawat jalan mengeluh tentang kepadatan antrian

di ruang tunggu dan kurang nyamannya ruang tunggu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan sesuai 5 dimensi mutu layanan kesehatan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado.

METODE

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif yang sifatnya deskriptif dengan memakai *Cross Sectional* (Studi Potong Lintang). Waktu penelitian dijalankan ketika bulan April hingga Mei 2023. Responden pada penelitian ini merupakan pasien rawat jalan peserta JKN yang berkunjung setiap bulannya berjumlah 3.087 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Umur Responden

Usia	n	%
18 hingga 25 Tahun	25	25,0
26 hingga 35 Tahun	14	14,0
36 hingga 45 Tahun	19	19,0
46 hingga 55 Tahun	22	22,0
56 hingga 65 Tahun	12	12,0
66 hingga 75 Tahun	8	8,0
Total	100	100,0

Sesuai tabel 1, distribusi responden berdasarkan umur dalam penelitian ini dimana umur rentang 18-25 tahun (25%) yang merupakan paling banyak dan umur 66-75 tahun (8%) merupakan yang paling sedikit).

Tabel 2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	N	%
Pria	39	39,0
Wanita	61	61,0
Total	100	100,0

Sesuai tabel 2, kebanyakan responden sesuai jenis kelamin pada penelitian ini merupakan wanita yakni banyaknya 61 responden (61%) sedangkan laki-laki sebanyak 39 responden (39%).

Tabel 3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	N	%
SD	8	8,0
SMP	13	13,0
SMA	57	57,0
Akademi	2	2,0
Perguruan Tinggi	20	20,0
Total	100	100,0

Sesuai tabel 3, dominasi responden sesuai pendidikan terakhir pada penelitian ini merupakan SMA yaitu sebanyak 57 responden (57%) dan paling sedikit adalah Akademi sebanyak 2 responden (2%).

Tabel 4. Karakteristik Pekerjaan Responden

Pekerjaan	n	%
Tidak Bekerja	10	10,0
Petani atau Buruh	5	5,0
Swasta	23	23,0
PNS/TNI/POLRI	8	8,0
Pelajar atau Mahasiswa	18	18,0
Lain-Lain	36	36,0
Total	100	100,0

Sesuai tabel 4, karakteristik responden sesuai pekerjaan pada penelitian ini merupakan Lain-Lain yang terdiri atas IRT dan pensiunan yakni banyaknya 36 responden (36%) dan paling sedikit adalah petani/buruh sebanyak 5 responden (5%).

Tabel 5. Karakteristik Pekerjaan Responden

Pekerjaan	n	%
PBI (Penerima Bantuan Iuran)	33	33,0
Non PBI (PNS,TNI,POLRI,MANDIRI)	67	67,0
Total	100	100,0

Sesuai tabel 5, karakteristik responden berdasarkan status kepesertaan pada penelitian ini paling banyak merupakan Non PBI (PNS,TNI,POLRI,MANDIRI) yaitu sebanyak 67 responden (67%) sedangkan yang paling sedikit merupakan PBI (Penerima Bantuan Iuran) sebanyak 33 responden (33%).

Tabel 6. Distribusi Kepuasan Dimensi *Reliability*

Kategori	n	%
Puas	70	70,0
Tidak Puas	30	30,0
Total	100	100,0

Pada tabel 6, distribusi gambaran kepuasan peserta JKN atas pelayanan rawat jalan yang ditunjukkan pada dimensi *reliability* telah dikategorikan menjadi dua bagian yaitu puas dan tidak puas dapat diketahui bahwa responden yang puas berjumlah 70 responden (70%) lebih tinggi daripada responden yang tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan sejumlah 30 responden (30%).

Tabel 7. Distribusi Kepuasan Dimensi *Responsiveness*

Kategori	N	%
Puas	52	52,0
Tidak Puas	48	48,0
Total	100	100,0

Pada tabel 7, distribusi gambaran kepuasan peserta JKN atas pelayanan rawat jalan yang ditunjukkan pada dimensi *responsiveness* telah dikategorikan menjadi dua bagian yaitu puas dan tidak puas dapat diketahui bahwa responden yang puas berjumlah 52 responden (52%) lebih tinggi daripada responden yang tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan sejumlah 48 responden (48%).

Tabel 8. Distribusi Kepuasan Dimensi Assurance

Kategori	n	%
Puas	74	74,0
Tidak Puas	26	26,0
Total	100	100,0

Pada tabel 8, distribusi gambaran kepuasan peserta JKN atas pelayanan rawat jalan yang ditunjukkan pada dimensi *assurance* telah dikategorikan menjadi dua bagian yaitu puas dan tidak puas dapat diketahui bahwa responden yang puas berjumlah 74 responden (74%) lebih tinggi daripada responden yang tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan sejumlah 26 responden (26%).

Tabel 9. Distribusi Kepuasan Dimensi Emphaty

Kategori	n	%
Puas	67	67,0
Tidak Puas	33	33,0
Total	100	100,0

Pada tabel 9, distribusi gambaran kepuasan peserta JKN atas pelayanan rawat jalan yang ditunjukkan pada dimensi *assurance* telah dikategorikan menjadi dua bagian yaitu puas dan tidak puas dapat diketahui bahwa responden yang puas berjumlah 67 responden (67%) lebih tinggi daripada responden yang tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan sejumlah 33 responden (33%).

Tabel 10. Distribusi Kepuasan Dimensi Tangible

Kategori	n	%
Puas	70	70,0
Tidak Puas	30	30,0
Total	100	100,0

Pada tabel 10, distribusi gambaran kepuasan peserta JKN atas pelayanan rawat jalan yang ditunjukkan pada dimensi *tangible* telah dikategorikan menjadi dua bagian yaitu puas dan tidak puas dapat diketahui bahwa responden yang puas berjumlah 70 responden (70%) lebih tinggi daripada responden yang tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan sejumlah 30 responden (30%).

PEMBAHASAN

Dimensi *reliability* atau kehandalan pada pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk.III Manado terhadap pasien peserta JKN dalam penelitian ini dinilai dengan 4 pernyataan kuesioner yaitu dalam kehandalan oleh petugas administrasi, kehandalan dalam pemeriksaan, disiplin waktu dan prosedur yang tak berbelit-belit. Sesuai hasil yang diperoleh dalam penelitian yang telah dilaksanakan kepada pasien peserta JKN melalui 4 pernyataan kuesioner yang terdiri atas prosedur penerimaan peserta JKN secara cepat serta tepat, pelayanan diagnosis dan pengobatan pasien secara cepat serta tepat, jadwal pelayanan rawat jalan yang disiplin, dan prosedur pelayanan rawat jalan yang mudah bagi peserta JKN. Pada dimensi *reliability* didapati

responden masih beranggapan pelayanan yang diberikan kurang baik ditunjukkan pada jawaban responden di 3 atribut pernyataan kuesioner yaitu pada prosedur penerimaan peserta JKN yang cepat serta tepat sebanyak 17 responden (17%) merasa pelayanan masih kurang baik, pelayanan pemeriksaan diagnosis serta perawatan atas pasien yang cepat serta tepat sebanyak 18 responden (18%) merasa pelayanan masih kurang baik, kedisiplinan jadwal pelayanan rawat jalan sebanyak 38 responden (38%) merasa pelayanan yang diberikan masih kurang baik. Pada penelitian ini kedisiplinan pada jadwal pelayanan rawat jalan menjadi pernyataan utama yang menyebabkan pasien merasa tidak puas karena masih banyak responden beranggapan kurang baik atas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian yang diteliti oleh Rensiner (2018) pada pasien rawat jalan di RSUD. Achmad Darwis dengan hasil 32,1 % yang merasa kurang setuju terhadap kedisiplinan jadwal pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian secara menyeluruh pada variabel *reliability* memastikan bahwa persentase pasien merasa puas sebanyak 70% dan tidak puas terhadap pelayanan sebanyak 30%. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2017) di RS Slamet Riyadi Surakarta yang menunjukkan dimensi *reliability* adalah baik sebanyak 67%.

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap pada pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk.III Manado atas pasien peserta JKN pada penelitian ini dinilai atas 4 atribut pernyataan dalam ketanggapan dokter,kejelasan informasi oleh petugas, kerjasama antar petugas dan ketanggapan petugas. Pernyataan kuesioner terdiri atas keahlian dokter serta perawat yang cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan pasien, petugas memberi laporan yang detail serta difahami pasien sedangkan pada pernyataan dokter didampingi perawat dalam mendapatkan pelayanan, dokter didampingi perawat dalam mendapatkan pelayanan dan tindakan cepat pada pasien ketika memerlukan pelayanan. Pada dimensi *responsiveness* sebagian besar responden sudah merasa baik dalam mendapatkan pelayanan khususnya pada pernyataan keahlian dokter serta perawat yang cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan pasien, petugas memberi laporan yang detail serta difahami pasien sedangkan pada pernyataan dokter didampingi perawat dalam mendapatkan pelayanan masih ada responden yang beranggapan kurang baik sebanyak 16 responden (16%) serta tindakan cepat pada pasien ketika memerlukan pelayanan sebagian responden masih beranggapan kurang baik sebanyak 29 responden (29%) yang disebabkan kurangnya tenaga medis atau dokter yang bertugas yang mengakibatkan beban pekerjaan tenaga kesehatan bertambah dan mengakibatkan pasien merasa kurang mendapatkan tindakan dengan cepat. Dimensi *emphaty* memiliki hubungan dengan dimensi *responsiveness* dimana pertanyaan kuesioner saling berhubungan yaitu pada kemampuan atau keterampilan petugas kesehatan kepada pasien yang memiliki jumlah jawaban yang tidak jauh berbeda yaitu berjumlah 16 responden dan 23 responden yang menjawab pelayanan yang diberikan pada kategori cukup baik. Pada penelitian ini tindakan cepat pada pasien saat membutuhkan pelayanan menjadi atribut utama yang menyebabkan pasien merasa tidak puas karena masih banyak responden beranggapan kurang baik atas pelayanan yang diberi dengan persentase 29% . Hasil ini searah dengan penelitian yang diteliti oleh Chairunnisa (2017) di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapara dimana pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk atribut tindakan cepat pada pasien masih tidak baik dengan persentase 35,5%. Hasil penelitian secara keseluruhan pada seluruh atribut pada dimensi *responsiveness* sebagian pasien merasa puas sebanyak 52% dan tidak puas terhadap pelayanan dengan persentase 48%. Hasil ini searah juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Rajab (2022) di Rumah Sakit Umum Bahtermas dengan persentase pada dimensi *responsiveness* sebanyak 68,9%.

Dimensi *assurance* atau Jaminan pada pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk.III Manado terhadap pasien peserta JKN pada penelitian ini dinilai atas 4 atribut pernyataan dalam kuesioner yakni mengenai pengetahuan dan keterampilan tenaga medis,kemampuan dalam menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit dan jaminan kesembuhan dari tenaga medis.

Pernyataan pada kuesioner meliputi kemampuan Petugas dalam menjaga kerahasiaan diagnosa pasien peserta JKN, pengetahuan serta keterampilan dokter, perawat, dan petugas lainnya, serta jaminan terkait pekerjaan seperti kesembuhan serta keyakinan atas pelayanan rawat jalan. Layanan RS Bhayangkara Tk. III Manado secara umum diterima dengan baik oleh peserta JKN. Atribut pernyataan responden pada wawasan serta keahlian dokter, perawat dan petugas lainnya serta bekerja menjadi pernyataan yang memiliki hasil yang sangat positif ditunjukkan dengan responden menjawab baik sebanyak 77 responden (77%) dan sangat baik sebanyak 11 responden (11%) dari 100 responden. Hasil penelitian pada dimensi *assurance* memiliki hasil yang memuaskan dengan persentase 74%. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian yang diteliti oleh Parwaningrum (2018) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Laung menunjukkan untuk dimensi *assurance* memiliki jawaban responden yang menjawab yang baik sebanyak 65 responden (54,2%) dan penelitian yang diteliti Tui (2023) di RSUD Prof. dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo yang memiliki hasil yang memuaskan yang ditunjukkan dengan persentase 92%. Hasil penelitian secara keseluruhan pada seluruh atribut pada dimensi *assurance* sebagian pasien merasa puas sebanyak 74% dan tidak puas terhadap pelayanan dengan persentase 26%

Dimensi *emphaty* atau empati pada pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk.III Manado terhadap pasien peserta JKN pada penelitian ini dinilai atas 4 atribut pernyataan dalam kuesioner yakni mengenai perhatian khusus kepada pasien,perhatian kepada keluhan,pelayanan yang tidak memandang status sosial dan menjalin komunikasi yang baik. Pernyataan dalam kuesioner antara lain memberi perhatian khusus kepada setiap pasien, menanggapi keluhan pasien serta keluarganya, memberikan pelayanan kepada seluruh pasien tanpa memandang status sosial (status kepesertaan JKN), serta kemampuan anggota staf seperti dokter dan perawat. Pada dimensi *emphaty* didapati responden secara menyeluruh telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan yang ditunjukkan pada hasil penelitian pada dimensi *assurance* pasien merasa puas dengan persentase 67% dan pada atribut pernyataan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya mendapatkan jawaban baik tertinggi sebanyak 73 responden (73%) dan pada pernyataan memberikan perhatian khusus kepada pasien dimana masih ada responden yang menjawab kurang baik sebanyak 2 responden (2%) dan menjadi pernyataan yang menyebabkan kepuasan pasien kurang maksimal atau terpenuhi. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian yang diteliti oleh Chairunnisa (2017) di RS Islam Jakarta Sukapara dimana pada atribut pernyataan perhatian kepada pasien pasien merasa puas sebanyak 81 responden (73.6%). Hasil penelitian secara keseluruhan pada seluruh atribut pada dimensi *emphaty* sebagian pasien merasa puas banyaknya 67% dan tak puas terhadap pelayanan dengan persentase 33%. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Gultom (2022) di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Tebing Tinggi yang memiliki hasil pada dimensi *emphaty* sebanyak (80,52%).

Dimensi *Tangible* atau bukti fisik pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado terhadap pasien peserta JKN dalam penelitian ini dinilai atas empat atribut pernyataan dalam kuesioner yaitu mengenai kebersihan,kerapihan dan kenyamanan ruang rawat jalan, penataan ruangan, kelengkapan alat-alat pemeriksaan dan pelayanan yang sopan serta ramah dari petugas kesehatan. Pernyataan kuesioner terdiri atas pelayanan oleh petugas rawat jalan yang sopan dan ramah, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan ruang rawat jalan (dalam dan luar) dan kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan yang dipakai. Untuk hasil penelitian pada dimensi ini keempat dimensi menjadi sorotan karena masih banyak responden yang menjawab kurang baik terhadap pernyataan seperti pelayanan oleh petugas rawat jalan yang sopan dan ramah sebanyak 6 responden (6%) merasa kurang baik, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan sebanyak 48 responden (48%) merasa kurang baik dan 7 responden (7%) menjawab tidak baik, penataan ruang rawat

jalan (dalam dan luar) dan kelengkapan sebanyak 44 responden (44%) merasa kurang baik dan 8 responden (8%) menjawab tidak baik dan kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan yang dipakai sebanyak 14 responden (14%). Aspek *tangible* menunjukkan sebagian besar pasien masih merasa kurang puas dengan persentase sebesar 30%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hastuti (2017) di RSUD Yogyakarta dimana pasien belum merasa puas pada dimensi *tangible* dengan persentase sebesar 57,1%. Hasil penelitian secara keseluruhan pada seluruh atribut pada dimensi *tangible* sebagian pasien merasa puas sebanyak 70% dan tidak puas terhadap pelayanan dengan persentase 30%. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismana (2015) di RSUD Arjawinangun Kabupaten Cirebon Tahun 2015 dimana *tangible* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan dimana diperoleh $P=0,034$ ($P < 0,05$)

KESIMPULAN

Penelitian kepuasan pasien peserta JKN yang sudah dilaksanakan di RS Bhayangkara Tk.III Manado terhadap mutu jasa pelayanan rawat jalan dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pasien peserta JKN berdasarkan dimensi *Reliability* atas pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk.III Manado didapati responden sudah puas dengan persentase 70% dan tidak puas dengan persentase 30%. Kepuasan peserta JKN berdasarkan dimensi *Responsiveness* atas pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk.III Manado didapati responden sudah puas dengan persentase 52% dan tidak puas dengan persentase 48%. Kepuasan peserta JKN berdasarkan dimensi *Assurance* atas pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk.III Manado didapati responden sudah puas dengan persentase 74% dan tidak puas dengan persentase 26%. Kepuasan peserta JKN berdasarkan dimensi *Emphaty* atas pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk.III Manado didapati responden sudah puas dengan persentase 67% tidak puas dengan persentase 33%. Kepuasan peserta JKN berdasarkan dimensi *Tangible* atas pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk.III Manado didapati responden sudah puas dengan persentase 70% tidak puas dengan persentase 30%.

UCAPAN TERIMAKASIH

Selain Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi yang bertindak sebagai fasilitator, dan RS Bhayangkara Tk. III Manado, peneliti mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi yang sudah membimbing serta mendukung peneliti selama skripsi ini selesai. Saya mengucapkan terima kasih kepada RS Bhayangkara Tk.III Manado yang sudah memberikan saya kesempatan bagi menjalankan penelitian guna menyelesaikan skripsi saya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73-86.
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) tahun 2015. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 13(1), 9-27.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281-1298.

- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157-162.
- Hasan, N., & Batara, A. S. (2020). Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS pada Peserta Mandiri di Wilayah Kerja Puskesmas Tamamaung Kota Makassar Tahun 2020. *Window of Public Health Journal*, 382-393.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatama, D. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *KesMas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161-168.
- Ismana, M. F. (2015). Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 6(2), 708-715.
- Kementerian Kesehatan RI. 2007. *Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas C*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kolibu, F. 2021. *Manajemen Rumah Sakit*. Manado: CV Major
- Kurniawan, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 7(1).
- Lopulalan, O. F., & Haryadi, Y. (2022). Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Tahun 2022. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 256-260).
- Meruntu, I. S. E., Wowor, R. E., & Rumayar, A. A. (2020). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), 027-031.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 7(1), 357-367.
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1-8.
- Sondari, A., & Raharjo, B. B. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(1), 15-21.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6(1), 9-15.
- Tambuwun, P. Z., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. (2020). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang. *KESMAS*, 9(5).
- Tui, L., Syukur, S. B., & Syamsudin, F. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan (JURRIKES)*, 2(1), 81-90.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).
- Wardana, B. K., & Suharto, S. (2017). *Hubungan pendidikan dan pengetahuan peserta bpjs di kelurahan rowosari dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas rowosari* (Doctoral dissertation, Diponegoro University).