

Persepsi Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan

Tanwir Djafar^{1,*}, Amos Lellu²

^{1,2}STIKes Bhakti Pertiwi Luwu Raya, Jalan Imam Bonjol No.27 Kota Palopo, Indonesia

¹tanwirdjafar9@gmail.com*, ²amospusing@rocketmail.com

* corresponding author

Tanggal Submisi: 27 Juli 2019, Tanggal Penerimaan: 1 Agustus 2019

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap pasien. Makin sempurna kepuasan, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui gambaran persepsi pasien BPJS tentang mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Wara Utara Kota Palopo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel adalah pasien BPJS rawat jalan sebanyak 100 orang. Analisis data menggunakan analisis univariat dengan distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan rawat jalan berdasarkan persepsi pasien BPJS dari aspek reabilitasi, responsive, assurance, empathy, tangible, quality kategori baik.

Kata kunci: Persepsi; Pasien; BPJS; Mutu Pelayanan; Puskesmas

BPJS Patient's Perception of Service Quality Road Care Health

Abstract

The quality of health services refers to the level perfection of health services in causing complacency in each patient. The more perfect the satisfaction, the better the quality of health services. The purpose of this research is to find out the picture of BPJS patient perception about the quality of outpatient health services in north Wara health center palopo city. This research is a quantitative research with descriptive design. Sampling techniques using purposive sampling. The sample was 100 outpatient BPJS patients. analysis using univariate analysis with frequency distribution. The results showed that the quality of outpatient services based on patient perception BPJS from aspects of reability, responsive, assurance, empathy, tangible, good category quality.

Keywords: Patient; Perception; BPJS; Quality of Service; PHC

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan pada undang-undang kesehatan RI, nomor 36 tahun 2009 yaitu “untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang dalam rangka terwujudnya derajat kesehatan yang optimal”. Tujuan ini akan dicapai jika seluruh perangkat organisasi layanan



[10.31101/jkk.927](https://doi.org/10.31101/jkk.927)



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

kesehatan berfungsi secara maksimal. Puskesmas sebagai salah satu organisasi sarana layanan kesehatan terdepan yang biasa disebut ujung tombak pembangunan kesehatan, sangat menentukan terwujudnya tujuan pembangunan kesehatan nasional, karena itu tugas pokok dan fungsi puskesmas diharapkan dapat berjalan baik. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai tugas memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan dasar. Salah satu tugas pokok puskesmas yaitu memberikan pelayanan dasar pengobatan sebagai bagian dari 6 jenis fungsi pokok puskesmas (basic seven).

Seiring dengan peningkatan tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan masyarakat, permintaan dan tuntutan akan pelayanan yang bermutu dari masyarakat semakin meningkat. Hal ini merupakan tantangan bagi pemerintah untuk menyediakan pelayanan kesehatan puskesmas yang bermutu dan tuntutan ini sudah sangat mendesak karena pelayanan yang berkualitas adalah aspek yang penting dalam eksistensi pelayanan dasar pengobatan di puskesmas. Pelayanan berkualitas di Puskesmas bermanfaat memberikan bantuan kepada klien didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kemauan dan harapan mereka. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima (Javed & Ilyas, 2018). Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik non teknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terkait dengan mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien (Li et al., 2015).

Berdasarkan penelitian sebelumnya, mengenai mutu pelayanan kesehatan di PKM Gandrung 1 menunjukkan bahwa 51,6% Mutu pelayanan kesehatan di PKM kategori baik dan 35,7% menyatakan kualitas pelayanan sangat Baik, dari Aspek Tangibel, reability, responsive, assurance dan empathy di nilai oleh pasien kategori Baik, dari hasil Uji Statistik ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien (Safrudin et al., 2012). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan kesehatan di PKM desa gunawan sudah baik. Berdasarkan pendapat dari responden yang puas dengan tindakan pihak puskesmas yang berdasar pada kesembuhan penyakit dan rasa aman. Dukungan Pemerintah daerah melakukan pelatihan bagi beberapa petugas kesehatan demi meningkatkan keterampilan petugas untuk melaksanakan tugas mereka (Steven Konli, 2014). Penelitian tentang Persepsi pasien terhadap kualitas caring perawat yang islami di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sudah baik, hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan keperawatan kepada pasien. Semakin tinggi kualitas caring perawat maka semakin tinggi kepuasan pasien dan sebaliknya semakin rendah kualitas caring perawat maka akan semakin menurun kepuasan pasien. (Widiastuti et al., 2018).

Seperti diuraikan diatas bahwa banyak faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menilai atau memandang mutu suatu pelayanan kesehatan sehingga pandangan seseorang terhadap mutu pada sebuah organisasi layanan kesehatan seperti puskesmas berbeda *dengan* orang lain. Demikian juga bagi kelompok pihak-pihak yang berkepentingan dalam pelayanan kesehatan yaitu pihak pasien/masyarakat, pihak pemberi layanan kesehatan(*provider*), pihak penyandang dana, pihak pemilik sarana layanan kesehatan, punya pandangan atau persepsi masing-masing terhadap mutu pelayanan kesehatan itu. Bagi pihak pasien atau masyarakat memandang mutu itu melihat dari sisi bagaimana pelayanan yang diterimanya itu dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapannya. Hasil penelitian sebelumnya di puskesmas cempae kota pare-pare menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kehandalan, ketanggapan, dan empati terhadap kepuasan pasien BPJS (Abidin, 2016). Berdasarkan Hasil Penelitian yang didapatkan bahwa kegiatan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di PKM Segiri Kecamatan Samarinda Ulu berjalan Baik. Namun ada kendala yang dihadapi terutama kurangnya sarana yang berikan seperti ruang yang kecil disebabkan gedung Puskesmas Segiri tidak luas. kurangnya kebutuhan obat-obatan dan alat medis yang ada, dan tidak maksimalnya tenaga kesehatan yang ada, menyebabkan petugas Puskesmas Segiri tidak maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Ayu, 2016).

Kunjungan Puskesmas Wara Utara didominasi oleh peserta BPJS dan kedepan kunjungan puskesmas seluruhnya adalah peserta JKN/ BPJS karena dicapainya *universal coverage*. Puskesmas Wara Utara merupakan yang berada di Kota Palopo dan merupakan puskesmas andalan pemerintah Kota Palopo karena selain jumlah kunjungan tertinggi dari seluruh puskesmas yang ada, juga Puskesmas Wara Utara terletak di titik sentral Kota Palopo. Oleh Dinas Kesehatan Kota Palopo, menetapkan Puskesmas Wara Utara sebagai pilot proyek puskesmas ISO dan berhasil meraih sertifikat ISO 2008. Dengan demikian Puskesmas Wara Utara sudah memenuhi standar mutu internasional, dalam arti bahwa pelayanan yang diterima oleh pasien yang berkunjung telah bermutu. Berdasarkan data Puskesmas Wara Utara Kota Palopo 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2014 total kunjungan pasien 41.447 dengan rincian 1.552 (pasien umum) dan 39.895 (pasien BPJS), pada tahun 2015 total kunjungan pasien 40.501 dengan rincian 4.648 (pasien umum) dan 35.853 (pasien BPJS), dan pada tahun 2016 total kunjungan pasien 2.141 (pasien umum) dan 35.284 (pasien BPJS). Berdasarkan *Cut of point* program BPJS yang diluncurkan oleh pemerintah yang penyelenggaraannya dimulai pada 1 januari 2014, maka kunjungan puskesmas saat ini didominasi oleh peserta BPJS. Artinya bahwa kinerja puskesmas khususnya fungsi pengobatan sangat *ditentukan* oleh kunjungan peserta BPJS yang terdaftar di puskesmas tersebut. Peserta BPJS sebagai pengguna jasa pelayanan di puskesmas tentunya mengharapkan pelayanan yang diterimanya sesuai dengan tuntutan dan harapannya sehingga memberikan kepuasan sebagai bentuk pelayanan yang bermutu. Berdasarkan latar belakang tersebut, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran persepsi pasien BPJS tentang mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Wara Utara Kota Palopo.

METODE

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif. Penelitian dilakukan di Puskesmas Wara Utara Kota Palopo. Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Sampel adalah pasien BPJS rawat jalan sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner, observasi dan studi dokumentasi dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Mutu pelayanan diukur berdasarkan persepsi responden tentang pelayanan kesehatan yang diharapkan menggunakan indikator bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati. Instrumen penelitian kuesioner berupa daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang diberikan kepada responden menggunakan *skala likert*. Analisis data menggunakan analisis univariat dengan statistik deskriptif untuk melihat frekuensi dan distribusi variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh dari pengumpulan data dan proses analisis data antara lain karakteristik responden seperti umur, jenis kelamin, pendidikan dan analisis univariat persepsi pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Wara Utara Kota Palopo.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Wara Utara Kota Palopo

Karakteristik Responden	(N)	(%)
Umur		
< 20 Tahun	7	7
20-25 tahun	32	32
>35 Tahun	61	61
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	28	28
Perempuan	72	72
Pendidikan		
SD	17	17
SMP	12	12
SMA	55	55
Sarjana	16	16

Sumber : Data Primer

Bersadarkan Tabel 1 dari 100 responden, karakteristik umur paling tinggi adalah >35 Tahun (61%), Jenis kelamin perempuan (72%), pendidikan SMA (55%). Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan (misal tertuang dalam brosur pelayanan). Dalam jasa pelayanan dimensi ini dianggap hal yang paling penting oleh para pelanggan. Jasa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang *non standardize output*, dimana produknya akan sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga sulit didapatkan *output* yang konsisten. (Arief tarmansyah iman et.al,2017)

Tabel 2. Persepsi Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Aspek Reliability (Kehandalan) di Puskesmas Wara Utara Kota Palopo

Aspek Reliability	(N)	(%)
Sangat Baik	24	20,4
Baik	73	76,6
Kurang Baik	2	2,6
Tidak Baik	1	0,4
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer

Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan (misal tertuang dalam brosur pelayanan). Jasa pelayanan dimensi ini dianggap hal yang paling penting oleh para pelanggan. Jasa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang *non standardize output*, dimana produknya akan sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga sulit didapatkan *output* yang konsisten. (Arief tarmansyah iman et.al,2017)

Berdasarkan tabel 2 dari 100 responden menunjukkan bahwa pasien BPJS dari aspek *reability* (kehandalan) persepsi baik (76,6%) dan tidak baik (0,4). Menurut peneliti, persepsi responden mengatakan baik dalam pelayanan oleh karena dalam prosedur penerimaan pasien cepat, tepat waktu, petugas kesehatan menerima keluhan pasien dan tidak menyusahkan pasien, masih adanya persepsi pasien mengatakan tidak baik pelayanan oleh karena keinginan untuk cepat dilayani tanpa mau mengikuti prosedur. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pardede et al., 2016) di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang menyatakan bahwa dimensi keandalan yang diberikan kepada pasien PBI dan Non PBI BPJS Kesehatan sudah baik.

Tabel 3. Persepsi Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Aspek Responsive (Daya Tanggap) di Puskesmas Wara Utara Kota Palopo

Aspek Responsive	(N)	(%)
Sangat Baik	25	21,2
Baik	73	78,6
Kurang Baik	2	2
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini termasuk kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta tingkat kesiapan dalam melayani sesuai prosedur yang berlaku dan tentunya untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang responsif atau cepat tanggap terhadap kebutuhan pelangganya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas yang bertugas di garis depan pelayanan, karena mereka secara langsung yang berhubungan langsung dengan pasien dan keluarganya.

Berdasarkan Tabel 3 dari 100 responden pasien BPJS dari aspek responsive (daya tanggap) persepsi baik (78,6%), dan kurang baik (2%). Menurut peneliti, persepsi responden mengatakan baik dalam pelayanan oleh karena kemampuan petugas puskesmas cepat tanggap melayani pasien, petugas selalu membantu pasien, informasi yang didapatkan jelas dan mudah dimengerti. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pardede et al., 2016) di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang menyatakan bahwa dimensi responsive (daya tanggap) yang diberikan kepada pasien PBI dan Non PBI BPJS Kesehatan sudah baik. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian oleh (Astuti, 2017) hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi baik mengenai daya tanggap.

Tabel 4. Persepsi Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Aspek Assurance (Jaminan Kepastian) di Puskesmas Wara Utara Kota Palopo

Aspek Assurance	(N)	(%)
Sangat Baik	21	22,4
Baik	78	75,8
Kurang Baik	1	1,8
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4 dari 100 responden pasien BPJS dari aspek *assurance* (jaminan kepastian) persepsi baik (75,8%) dan kurang baik (1,8%). Menurut peneliti, persepsi responden mengatakan baik dalam pelayanan oleh karena dokter menetapkan diagnosa penyakit pasien dengan tepat, petugas sopan dan ramah dalam pelayanan, menjawab dan menerima informasi keluhan pasien dan petugas selalu menampilkan senyum bagi pasien yang datang ke puskesmas. Adapun persepsi kurang baik dari responden disebabkan karena kurangnya penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien.

Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan. Dimensi ini memberikan akibat dan dampak kepada pelanggan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini dikembangkan dengan melakukan investasi yang tidak saja berbentuk material/uang tapi juga keteladanan manajemen puncak, kepribadian dan sikap staf yang positif dan juga perbaikan remunerasi. (Arief tarmansyah iman et.al, 2017). Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Kuntoro & Istiono, 2017) di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta menyatakan bahwa sebagian besar pasien merasa yakin dan percaya kepada kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian oleh (Astuti, 2017) Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi baik mengenai jaminan.

Tabel 5. Persepsi Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Aspek Emphaty (Empati) di Puskesmas Wara Utara Kota Palopo

Aspek Assurance	(N)	(%)
Sangat Baik	17	17,4
Baik	79	79,6
Kurang Baik	3	2,2
Tidak Baik	1	0,8
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5 dari 100 responden pasien BPJS dari aspek emphaty persepsi baik (79,6%) dan tidak baik (0,8%) dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap ramah dan sopan santun, serta selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Wara Utara Kota Palopo.

Penelitian ini didukung teori empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setia saat jika para pengguna jasa membutuhkan bantuannya. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan dan sangat mnentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan (Arief tarmansyah iman et.al,2017). Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Biyanda E et.al 2017) pelayanan yang diterima pada dimensi empati sebesar (80,88%). Artinya tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi empati puas dalam melayani pasien dengan baik.

Tabel 6. Persepsi Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Aspek Tangible (Fasilitas Fisik) di Puskesmas Wara Utara Kota Palopo

Assurance	(N)	(%)
Sangat Baik	19	19
Baik	78	79,2
Kurang Baik	2	1,6
Tidak Baik	1	0,2
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 6 dari 100 responden pasien BPJS dari aspek tangible (fasilitas fisik) persepsi baik (79,2%) dan Tidak Baik (0,2%) dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menilai memiliki gedung yang bersih, ruang tunggu tersedia, mempunyai apotek dengan obat lengkap, dan memiliki sarana dan prasana memadai sehingga pasien memberikan penilaian pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas dengan kategori Baik.

Penelitian ini didukung teori Bukti Langsung (Tangibles) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaanya dengan menyediakan

fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, perbaikan sarana seperti sarana komunikasi dan juga perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir, keadaan ruang tunggu ketersediaan kursi yang cukup, sarana penyejuk ruangan, kebersihan ruangan yang terjaga (Arief tarmansyah iman et.al,2017). Penelitian tidak sejalan dengan penelitian (Pardede et al., 2016) di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang menyatakan bahwa dimensi Tangible yang diberikan kepada pasien PBI BPJS masih kurang baik. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian oleh (Astuti, 2017). Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi kurang mengenai bukti langsung sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti langsung berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Tabel 7. Persepsi Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Aspek Quality (Kepuasan) di Puskesmas Wara Utara Kota Palopo.

Aspek Quality	(N)	(%)
Sangat Puas	15	15,4
Puas	84	83,5
Kurang Puas	1	1
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 7 dari 100 responden pasien BPJS dari aspek quality (kepuasan) persepsi puas (79,2%) dan kurang puas (1%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menilai bahwa pasien mendapat kemudahan dan perhatian dengan baik oleh petugas, merasa aman dan nyaman selama mengikuti program pengobatan, sehingga pasien memberikan penilaian pelayanan pasien BPJS rawat jalan di puskesmas dengan kategori baik.

Hal ini sesuai teori tentang kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapan (Asmuji, 2012). Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Handayani, 2016) Bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Baturetno menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan bobot rata-rata 827 dan prosentase rata-rata sebesar 72,58%. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian (Rindi Antina, 2016) Kualitas pelayanan peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep baik, Pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep puas, korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien tinggi dan berpengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan

rawat jalan di Puskesmas Wara Utara Kota Palopo dari aspek reabilitasi, responsive, assurance, empati, tangible, dan quality dengan kategori baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Mkmi*.
- Arief Tarmansyah Iman, D. L. (2017). Manajemen Mutu Informasi 1 : Quality Assurance. Jakarta: Kemenkes
- Asmuji. (2012). Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi. Jogjakarta: Ar-ruzz Media
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*.
- Ayu, N. (2016). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu. *Administrasi Negara*.
- Biyanda Eninurkhatun, Antono Suryoputro, Eka Yuni La Fatmasari (2017) Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. (2017). *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Javed, S. A., & Ilyas, F. (2018). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan— the patients' expectations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Li, M., Lowrie, D. B., Huang, C. Y., Lu, X. C., Zhu, Y. C., Wu, X. H., Shayiti, M., Tan, Q. Z., Yang, H. L., Chen, S. Y., Zhao, P., He, S. H., Wang, X. R., & Lu, H. Z. (2015). Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the ServQual scale. *Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine*. <https://doi.org/10.1016/j.apjtb.2015.02.003>
- Pardede, C., Suryawati, C., & Wigati, P. (2016). Analisis Perbedaan Persepsi Pasien Peserta BPJS Terhadap Penilaian Mutu Pelayanan di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*.
- Rindi Antina, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1010>
- Safrudin, Ngisom, & Yuwono, T. A. (2012). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*

Keperawatan.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. In Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Widiastuti, W., Suhartini, S., & Sujianto, U. (2018). Persepsi pasien terhadap kualitas caring perawat yang islami di intensive care unit, studi fenomenologi. *Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan Aisyiyah*. <https://doi.org/10.31101/jkk.749>