



**ANALISIS HUBUNGAN FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI PUSKESMAS  
CIAWIGEBANG KABUPATEN KUNINGAN  
TAHUN 2020**

Nandang Hendarsyah, Rossi Suparman, Susianto, Mamlukah

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

*asepnandang39@gmail.com*

**Abstrak**

Data Profil Kesehatan Jawa Barat tahun 2017 - 2018 menyatakan adanya penurunan jumlah kunjungan pasien. Salah satunya terjadi di Puskesmas Ciawigebang Kabupaten Kuningan dengan persentase penurunan jumlah kunjungan pasien peserta BPJS Kesehatan terbanyak yaitu 34.621 orang (46,44%). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan faktor-faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Ciawigebang tahun 2020.

Jenis penelitian ini observasional analitik dengan desain *Cross Sectional*. Populasi penelitian ini berjumlah 36.841 orang dan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin didapatkan sampel sebanyak 396 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar kuesioner tertutup dengan melakukan wawancara. Analisis data meliputi analisis univariat, analisis bivariat Chi-Square dan analisis multivariat Regresi Logistik.

Analisis Bivariat : Fasilitas Puskesmas ( $P = 0.000$ ), Kualitas Layanan ( $P = 0.000$ ), Interaksi Personal ( $P = 0.000$ ) Sikap Layanan ( $P = 0.000$ ), Jadwal Pelayanan ( $P = 0.000$ ) Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS, Analisis Multivariat : Sikap Layanan ( $P = 0.000$  Dan OR 47.07).

Semua variabel memiliki hubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan, dengan variabel yang paling dominan berhubungan yaitu interaksi personal dan sikap layanan. Diharapkan untuk meningkatkan kapasitas SDM dalam hal komunikasi, sikap dan etika petugas agar terwujudnya pelayanan yang memuaskan.

*Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Layanan, Interaksi Personal, Sikap, Jadwal, Kepuasan Pasien*

---



## Pendahuluan

Dimensi kualitas pelayanan meliputi lima faktor yaitu aspek fisik (*physical aspect*), reliabilitas (*reliability*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*), kebijakan (*policy*), (Lupiyoadi & Hamdani, 2008). Indikator keberhasilannya adalah kepuasan pasien yang diukur melalui tingkat perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien mendapat pelayanan kesehatan dan membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

Kemudahan dalam mengakses kesehatan sangat berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, sumber daya manusia dan biaya. Dalam hal pembiayaan *World Health Organization* (WHO) memberikan dukungan kepada negara-negara untuk mengembangkan sistem *Universal Health Coverage* (UHC) yang bertujuan untuk memastikan bahwa semua orang dan masyarakat dapat menggunakan layanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif yang mereka butuhkan dengan kualitas yang baik tanpa adanya masalah kesulitan keuangan (World Health Organization, 2020)

Upaya Indonesia dalam mewujudkan UHC, adalah melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (Kemenkes, 2017).

Data Profil Kesehatan Tahun 2017-2018 Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, menemukan adanya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2018 dibandingkan tahun 2017 di beberapa Kabupaten/Kotamadya. Kabupaten Pangandaran menempati urutan pertama yaitu sebanyak 149.845 orang (67%), (Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan, 2020).

Kabupaten Kuningan sendiri mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien yang cukup signifikan di beberapa puskesmas di tahun 2018 dan 2019. Puskesmas Ciawigebang merupakan Puskesmas yang mengalami penurunan tertinggi, yaitu sekitar 34.621 orang (46,44%) (Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan, 2020).

Pada data tersebut didapatkan fakta bahwa penurunan kunjungan pasien tertinggi di Puskesmas Ciawigebang adalah pada kategori pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yaitu sebanyak 28.029 orang (57,43%), sedangkan pada kategori pasien umum sebanyak 6.592 orang (25,61%) (Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan, 2020).



Hasil studi pendahuluan yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa 6 dari 10 pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang didapatkan. Pasien menjawab kurang puas dikarenakan sikap petugas yang kurang ramah dan proses pelayanan yang dianggap lama, sedangkan pasien yang menjawab puas dikarenakan lingkungan puskesmas yang baik dan merasa cocok ditangani oleh dokter Puskesmas Ciawigebang.

Hasil penelitian (Campanella et al., 2000), menunjukkan interaksi antara pasien dengan petugas adalah faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian (Mongkaren, 2013), menunjukkan fasilitas dan kualitas layanan adalah faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan data dan fakta yang dikemukakan sebelumnya, membuat peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis hubungan faktor-faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung ke Puskesmas Ciawigebang Kabupaten Kuningan Tahun 2020.

## Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *Cross*

*Sectional Analitik*. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu fasilitas, kualitas layanan, interaksi personal, sikap layanan dan jadwal pelayanan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien peserta BPJS. Serta variabel confounding penelitian ini adalah kebijakan pemerintah, birokrasi dan karakteristik responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan Puskesmas Ciawigebang pada bulan Juli tahun 2020 dengan jumlah 36.841 orang. Pengambilan sampel penelitian dengan menggunakan teknik *incidental sampling* didapatkan hasil bahwa sampel penelitian sebanyak 396 responden.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer penelitian ini meliputi fasilitas, kualitas layanan, interaksi personal, sikap layanan, jadwal pelayanan dan kepuasan pasien. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah koran tahunan, struktur organisasi, data kepegawaian dan tupoksi karyawan Puskesmas Ciawigebang tahun 2018- 2019. Analisis data dalam penelitian ini meliputi analisis univariat, analisis bivariat dengan menggunakan Uji *Chi Square* dan analisis multivariat dengan menggunakan regresi logistik berganda.



## Hasil

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden di Puskesmas Ciawigebang merasa fasilitas puskesmas baik (61,9%), memiliki kualitas layanan yang baik (52,1%), sebagian besar responden merasakan interaksi personal

yang tidak baik (47,2%). Kemudian hampir seluruh responden merasa sikap layanan yang diberikan oleh petugas puskesmas Ciawigebang sangat baik (91,9%) dan jadwal pelayanan didapatkan responden terbilang baik (91,9%). Serta sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (88,4%).

**Tabel 1. Analisis Univariat**

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Fasilitas Puskesmas</b>		
Sangat Baik	146	36,9
Baik	245	61,9
Tidak Baik	5	1,3
<b>Kualitas Layanan</b>		
Sangat Baik	26	6,6
Baik	180	45,5
Tidak Baik	181	45,7
Sangat Tidak Baik	9	2,3
<b>Interaksi Personal</b>		
Sangat Baik	46	11,6
Baik	143	36,1
Tidak Baik	187	47,2
Sangat Tidak Baik	11	5,1
<b>Sikap Layanan</b>		
Sangat Baik	364	91,9
Baik	32	8,1
<b>Jadwal Pelayanan</b>		
Baik	389	98,2
Tidak Baik	3	0,8
Sangat Tidak Baik	4	1
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	350	88,4
Tidak Puas	46	11,6
<b>Jumlah</b>	<b>396</b>	<b>100</b>

(Sumber : Penelitian Tahun 2020)



**Tabel 2. Analisis Bivariat Pengaruh Faktor-Faktor Independen Terhadap Kejadian Pre eklampsia**

Fasilitas	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Sangat Baik	135	92,5	11	7,5	146	100	<b>0,000</b>
Baik	215	87,8	30	12,2	245	100	
Tidak Baik	0	0	5	100	5	100	
<b>Kualitas Layanan</b>							
Sangat Baik	23	88,5	3	11,5	26	100	<b>0,000</b>
Baik	164	91,1	16	8,9	180	100	
Tidak Baik	161	89	20	11	181	100	
Sangat Tidak Baik	2	22,2	7	77,8	9	100	
<b>Interaksi Personal</b>							
Sangat Baik	42	91,3	4	8,7	46	100	<b>0,000</b>
Baik	129	90,2	14	9,8	143	100	
Tidak Baik	170	91	17	9	187	100	
Sangat Tidak Baik	9	45	11	55	20	100	
<b>Sikap Layanan</b>							
Sangat Baik	339	93,1	25	6,9	364	100	<b>0,000</b>
Baik	11	34,4	21	65,6	32	100	
<b>Jadwal Pelayanan</b>							
Baik	349	89,7	40	10,3	389	100	<b>0,000</b>
Tidak Baik	0	0	3	100	3	100	
Sangat Tidak Baik	1	25	3	75	4	100	
<b>Jumlah</b>	<b>350</b>	<b>88,4</b>	<b>46</b>	<b>11,6</b>	<b>396</b>	<b>100</b>	

(Sumber :Penelitian tahun 2020)

Hasil analisis yang terdapat pada tabel 2 menunjukkan semua variabel (fasilitas, kualitas layanan, interaksi

personal, sikap layanan dan jadwal pelayanan) berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai p sebesar 0,000.

**Tabel 3. Analisis Multivariat**

Tahap	Variabel	Koefisien	OR	S.E	Nilai p	95% CI	
						Min	Max
Tahap 1	Fasilitas	-0,118	2,47	0,542	0,115	0.811	6.803
	Kualitas Pelayanan	-0,472	4,22	0,362	0,040	1.035	4.287
	Interaksi personal	-0,424	12,7	0,264	0,000	1.529	4.309
	Sikap layanan	-0,521	49,13	0,532	0,000	14.717	118.675



Tahap	Variabel	Koefisien	OR	S.E	Nilai p	95% CI	
						Min	Max
Tahap 2	Jadwal pelayanan	-0,678	7,14	0,742	0,008	1.697	31.131
	<b>Constanta</b>	<b>-16,286</b>	<b>52,644</b>	<b>2.245</b>	<b>0,000</b>		
	Interaksi personal	-0,425	10,2	0,244	0,000	1.606	6.001
	Sikap layanan	-0,522	47,07	0,690	0,000	16.017	104.660
	<b>Constanta</b>	<b>-16,288</b>	<b>57,27</b>	<b>0.934</b>	<b>0,000</b>		

(Sumber : Penelitian Tahun 2021)

Dari Tabel 3 dapat dilihat pada tahap satu, semua variabel memiliki hubungan ( $P < 0,05$ ) kecuali variabel Fasilitas ( $P < 0,115$ ). Pada analisis tahap dua terdapat dua variabel yang paling dominan yang paling berhubungan yaitu sikap layanan dan interaksi personal terhadap kepuasan dengan nilai  $P$  masing-masing  $P = 0,000$  dan OR 47,07 (95% CI : 16,017 - 104,660), OR = 10,2 (95% CI : 1,606 – 6,001).

## Pembahasan

### 1. Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Ciawigebang Tahun 2020

Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Hal ini dikarenakan dalam penyediaan fasilitas Puskesmas mencakup aspek desain dan tata letak yang erat kaitannya dengan pembentukan

persepsi pelanggan. (Hariaji & Iriyanto, 2019)

Pelayanan tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu, namun pelayanan memiliki konsep, sehingga semakin berkualitas suatu pelayanan maka akan semakin menghasilkan suatu pemenuhan yang melebihi dari harapan yang dimiliki oleh pelanggan (pengguna jasa kesehatan) maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dimiliki pengguna jasa kesehatan tersebut (Naryati & Sartika, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian Ridwan & Rahadiyanto (2015) bahwa pelayanan yang diberikan pada fasilitas kesehatan akan berdampak positif secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 92% kepuasan pasien dipengaruhi oleh fasilitas, sedangkan sisanya sebesar 8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain Pramudyo & Faiturohmi (2021).

### 2. Hubungan Interaksi Personal dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Ciawigebang Tahun 2020



Analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Hal ini dipengaruhi oleh *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. (Parasuraman et al., 1985).

Hasil ini sejalan dengan Penelitian Yusra (2020), bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan nilai  $p=0.001$  ( $p < 0.05$ ). Karena kualitas pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Endartiwi & Setianingrum, 2019).

### **3. Hubungan Sikap Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Ciawigebang Tahun 2020**

Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan antara interaksi personal dengan kepuasan

pasien peserta BPJS Kesehatan. Hal ini dikarenakan sikap sebagai tingkatan afeksi (perasaan) petugas pada sebuah proses pelayanan merupakan hal yang berkaitan dengan kepekaan pemberi layanan dalam mengatasi keluhan konsumen dan keluarganya.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Mutiara (2017), bahwa terdapat hubungan antara sikap dengan kepuasan pelayanan di Puskesmas Lalang Luas dengan studi pada pelayanan ibu hamil. Penelitian lain menyatakan terdapat hubungan antara sikap dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p=0,008$  di RSUD Tembilahan (Nelviza & Ardenny, 2017).

### **4. Hubungan Jadwal Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Ciawigebang Tahun 2020**

Berdasarkan hasil analisis bivariat menyatakan terdapat hubungan antara jadwal pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini dikarenakan penjadwalan suatu kegiatan akan memberikan kepastian dan jaminan atas pelayanan yang akan diberikan suatu Lembaga. Sehingga jadwal sebagai sesuatu yang menjelaskan dimana dan kapan orang-orang dan sumber daya berada pada suatu waktu akan memberikan kepuasan layanan (Alauddin et al., 2020).



Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Megawati et al., (2020) bahwa penjadwalan petugas berhubungan dengan tingkat kepuasan studi kasus pada perawat di RSUD RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan nilai  $P=0,013$ . Selain itu penelitian Rahmania et al., (2020) menunjukkan hasil bahwa penjadwalan pelayanan studi kasus pada pelayanan keperawatan berhubungan dengan kepuasan kerja di RS Idaman Banjarbaru.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang diteliti mengenai kualitas pelayanan terdapat hubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS berhubungan dengan nilai  $P = 0.000$ . Dengan variabel sikap layanan dan interaksi personal yang paling dominan yang paling berhubungan.

### Saran

Bagi pasien diharapkan untuk turut aktif memberikan evaluasi dan masukan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Ciawigebang guna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pasien akan merasa puas sedangkan bagi Puskesmas

Ciawigebang diharapkan untuk meningkatkan kualitas interaksi personal dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan, agar meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien Puskesmas Ciawigebang.

### Daftar Pustaka

- Alauddin, M., Hasib Ahsan, S. M., Aktar Kamal, M., Manjur Alam, M., Ahmed Dipu, M., & Hassan, A. (2020). The Assessment of Perceived Service Quality Dimensions of Hotel Industry in Bangladesh. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 2(1), 105–114. <https://doi.org/10.31822/jomat.715717>
- Campanella, H. C., Campanella, P. M., & Grayson, K. (2000). Factors Affecting Department of Defense Patient Satisfaction in a Military Emergency Department. *Military Medicine*, 165(5), 396–402. <https://doi.org/10.1093/milmed/165.5.396>
- Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan. (2020). *Profil Kesehatan Kuningan*. Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan Jawa Barat.
- Endartiwi, S. S., & Setianingrum, P. D. (2019). The Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Jkn Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 22(3). <https://doi.org/10.22435/hsr.v22i3.897>
- Hariaji, G. U., & Iriyanto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Warung Kopi Srintil Di Temanggung). *Value Added: Majalah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2).



<https://doi.org/10.7362/VAEB.v15.i2.53h5>

Kemenkes, R. I. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia 2016*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Megawati, Sari, S. M., & Lita, L. (2020). Hubungan implementasi manajemen penjadwalan dinas dengan kinerja perawat. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 3(2), 72–80. <https://doi.org/10.8976/JKMK.9i7f.98u24.9>

Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).

Mutiara, V. S. (2017). Hubungan Sikap Petugas Dan Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan ANC. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad*, 1(1), 39–45. <https://doi.org/10.8325/JK!I.2r3d.3i8726>

Naryati, N., & Sartika, J. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pengendalian Tekanan Darah Pada Penderita Hipertensi Di Rw 01 Kelurahan Pulau Panggang Kecamatan Kepulauan Seribu Utara. *Malahayati Nursing Journal*, 3(3), 466–475. <https://doi.org/10.25311/MNJ.Vol3I ss3Pg466>

Nelviza, R., & Ardenny, A. (2017). Hubungan Sikap Petugas Dan Waktu Tunggu Terhadap Indeks Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Puri Husada Tembilahan. *Jurnal Keperawatan Home Care*, 4(1). <https://doi.org/10.826434/JKH.Vol4.Iss1.p998>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan* (1st ed.). EGC.

Pramudyo, A., & Faiturohmi, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman. *Prima Ekonomika*, 11(2), 82–99. <https://doi.org/10.9623/PRIMEK.v11i2.88120>

Rahmaniah, L., Rizany, I., & Setiawan, H. (2020). Hubungan Penjadwalan Dinas Perawat dengan Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 3(1), 29. <https://doi.org/10.32584/jkkm.v3i1.554>

Ridwan, H., & Rahadiyanto, K. Y. (2015). Hubungan Karakteristik Pasien Jamkesmas dan Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Penyakit Dalam RSUD Palembang Bari Tahun 2013. *Syifa' MEDIKA: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 5(2), 113. <https://doi.org/10.32502/sm.v5i2.1401>

World Health Organization. (2020). Pooling



resources for universal health coverage. *Bulletin of the World Health Organization*, 98(2), 83–84. <https://doi.org/10.2471/BLT.20.020220>

Yusra, Y. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201. <https://doi.org/10.30867/gikes.v1i2.416>