

# KUALITAS PELAYANAN BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PESERTA JKN DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

## *Health Care Quality has Correlation with Participant Satisfaction of NHI in the Primary Health Facilities in the Province of Yogyakarta*

Sri Sularsih Endartiwi, Pramukti Dian Setianingrum

STIKES Surya Global Yogyakarta

Naskah masuk: 25 Nopember 2018 Perbaikan: 5 Desember 2018 Layak terbit: 30 Juni 2019  
<http://dx.doi.org/10.22435/hsr.v22i3.897>

### ABSTRAK

BPJS Kesehatan menargetkan kepuasan peserta mencapai 95%, akan tetapi sampai tahun 2017 ini kepuasan peserta mencapai 85%. Peserta yang mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama berdasarkan hasil observasi di puskesmas, dokter keluarga dan klinik pratama rata-rata 70%. Berdasarkan hasil observasi di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dapat diketahui bahwa kepuasan peserta sebesar 70%. Penelitian bertujuan untuk membuktikan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Lokasi penelitian adalah FKTP yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian dilakukan pada bulan Juli 2018. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 850 secara *proportional random sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji Kendall Tau. Kualitas pelayanan kesehatan baik dari sudut *tangible, reliability, responsiveness, assurance* maupun *empathy* berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil analisis bivariat setiap variabel mempunyai nilai Sig. (2-tailed) 0,000 dengan hubungan yang kuat. Kualitas pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. FKTP di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta supaya tetap mempertahankan kualitas pelayanan kesehatannya sehingga pasien peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tetap merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan, JKN

### ABSTRACT

*BPJS Health targets participant satisfaction to reach 95%, but until 2017 participant satisfaction reaches 85%. Participants who received service at the primary health facilities based on observations averaged 70%. Based on observations at the primary health facility can be seen that participant satisfaction is 70%. The objective was to evaluate the correlation between the quality services and participant satisfaction on the national health insurance at primary health facilities in the province of Yogyakarta. The type of research was quantitative descriptive with cross sectional design. The research location was primary health facilities that cooperate with BPJS Kesehatan in the Province of Yogyakarta. The study was conducted in July 2018. The number of samples in this study was 850 by proportional random sampling. Data analysis was using the Kendall Tau test. Results showed that the quality of health services both in terms of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy were related to the satisfaction of BPJS Kesehatan participants in the primary health facilities. The results of bivariate analysis for each variable had a Sig. (2-tailed) 0,000 with a strong relationship. The quality of health services was related to the satisfaction of patients participating in the BPJS Kesehatan in the primary health facilities of the Province of Yogyakarta. Primary health facilities in order to maintain the quality of its*

---

#### Korespondensi:

Sri Sularsih Endartiwi  
STIKES Surya Global Yogyakarta  
E-mail: tiwinafa2@gmail.com

*health services so that patients participating in the National Health Insurance program remain satisfied with the services that have been provided.*

**Keywords:** *healthcare quality, satisfaction, NHI*

## PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia sehingga pada tahun 2019 bisa mencapai *Universal Health Coverage* (UHC). Berhubungan dengan pencapaian UHC tersebut, cakupan kepesertaan BPJS Kesehatan di Daerah Istimewa Yogyakarta sampai dengan April 2017 adalah 2.887.615 orang atau 84% dari total penduduk 3.457.491 jiwa. BPJS Kesehatan menargetkan kepuasan peserta mencapai 95%, namun sampai tahun 2017 kepuasan peserta mencapai 85%. Penelitian-penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN masih berada di level 65-80%. Peserta yang mendapatkan pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) berdasarkan hasil observasi di puskesmas, dokter keluarga dan klinik pratama di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta rata-rata kepuasannya baru mencapai 70%. Peserta mengeluhkan pelayanan yang masih belum baik, seperti ruang tunggu yang panas, sempit dan penuh pada waktu banyak pasien. Dokter yang datang terlambat, dokter yang harusnya ada 3 yang praktik tetapi hanya ada 1 dokter sehingga antrean menjadi panjang dan lama. Petugas pendaftaran yang kurang ramah mengakibatkan peserta JKN mengeluh dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh FKTP. Peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di FKTP mengharapkan fasilitas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan berkualitas kepada mereka. Tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi bahwa pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan peserta JKN di FKTP Bagi Peserta Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan kepuasan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap pelayanan yang diberikan di fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Rancangan penelitian adalah *cross sectional*. Sampel penelitian ditentukan secara *proportional random sampling* berdasarkan tingkat kabupaten/kota. Fasilitas Pelayanan kesehatan tingkat pertama di setiap kabupaten/kota diambil 1 puskesmas, 1 klinik pratama dan 1 dokter praktik swasta, kemudian ditambah 1 Faskes tingkat I milik TNI dan 1 Faskes tingkat I milik Polri. Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terdapat 4 kabupaten dan 1 kota. Masing-masing fasilitas kesehatan diambil 50 orang sehingga total sampel berjumlah 850 orang peserta JKN. Akan tetapi kondisi di lapangan pada waktu pengambilan data juga menjadi pertimbangan untuk penentuan jumlah responden di setiap faskesnya. Faskes yang jumlah pesertanya sangat banyak akan diambil responden lebih banyak daripada faskes yang jumlah pesertanya lebih sedikit yang menggunakan pelayanan pada waktu penelitian berlangsung. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni – Juli 2018. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang diadopsi dari pelayanan “*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*” (Parasuraman *et al*, 1988). Variabel bebas adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta JKN yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Variabel terikat adalah kepuasan pelayanan kesehatan dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Uji statistik untuk melakukan analisis korelasi atau hubungan dengan menggunakan uji *Kendall Tau* pada tingkat kemaknaan  $p < 0,05$  dan *Confidence Interval* (CI) 95%.

## HASIL

### Hasil Penelitian

Penelitian “Pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta” dilaksanakan di 17 FKTP yang terdapat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan jumlah sampel sebanyak 850 orang. FKTP terdiri dari 5 Puskesmas, 5 Klinik Pratama, 5 Dokter Praktik Swasta, 1 Klinik Polri dan 1 Klinik TNI Angkatan Udara.

### **Karakteristik Responden**

Jumlah responden pada penelitian ini adalah 850 orang yang terdiri dari 17 FKTP yang terdapat

di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Berikut ini merupakan data karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

### **Hasil Analisis Univariat**

Tabel 2 berikut ini merupakan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2018.

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Responden Peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018

<b>Karakteristik</b>	<b>Klasifikasi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>Umur</b>	17-55 tahun	633	74,5
	> 55 tahun	217	25,5
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki	348	40,9
	Perempuan	502	59,1
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan Terakhir</b>	SD	92	10,8
	SMP	203	23,9
	SMA/SMK	349	46,7
	D3/S1	150	17,6
	S2/S3	8	0,9
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>	Ibu Rumah Tangga	232	27,3
	Buruh/Tani	146	17,2
	Wiraswasta	79	9,3
	Karyawan Swasta	185	21,8
	Pegawai Negeri Sipil	33	3,9
	TNI/Polri	9	1,1
	Pensiunan	47	5,5
	Pelajar/Mahasiswa	119	14,0
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kepesertaan BPJS Kesehatan</b>	PBI	364	42,8
	Mandiri	312	36,7
	PNS/Pensiunan	93	10,9
	TNI	27	3,2
	Polri	11	1,3
	Badan Usaha	43	5,1
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>
<b>Poli Yang Dikunjungi</b>	Umum	766	90,1
	Gigi	84	9,9
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>

**Tabel 2.** Kualitas Pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada Peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018

Dimensi	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
<b>Tangible</b>	Kurang Baik	1	0,1
	Cukup Baik	28	3,3
	Baik	821	96,6
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>
<b>Reliability</b>	Kurang Baik	1	0,1
	Cukup Baik	47	5,5
	Baik	802	94,4
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>
<b>Responsiveness</b>	Kurang Baik	0	0
	Cukup Baik	44	5,2
	Baik	806	94,8
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>
<b>Assurance</b>	Kurang Baik	5	0,6
	Cukup Baik	273	32,1
	Baik	572	67,3
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>
<b>Empathy</b>	Kurang Baik	0	0
	Cukup Baik	97	11,4
	Baik	753	88,6
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sudah baik. Jika ditinjau dari 5 dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, maka kualitas dari dimensi *assurance* yang masih kurang baik. Hal ini terkait dengan ketidak tersediaan dokter pada waktu jam pelayanan, di mana dokter dengan mengikuti kegiatan di luar puskesmas, atau jumlah dokter yang bertugas tidak sesuai dengan jumlah dokter yang seharusnya memberikan pelayanan.

Tabel 3 berikut ini menggambarkan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2018.

Tingkat kepuasan peserta peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sudah masuk kategori puas di mana hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan sudah mencapai 90%. Merujuk dari 5 dimensi *tangible*, *reliability*,

**Tabel 3.** Tingkat Kepuasan peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018

Dimensi	Klasifikasi	Jumlah	Persentase
<b>Tangible</b>	Kurang Puas	1	0,1
	Cukup Puas	27	3,2
	Puas	822	96,7
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>
<b>Reliability</b>	Kurang Puas	1	0,1
	Cukup Puas	55	6,5
	Puas	794	93,4
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>
<b>Responsiveness</b>	Kurang Puas	2	0,2
	Cukup Puas	46	5,4
	Puas	802	94,4
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>
<b>Assurance</b>	Kurang Puas	10	1,2
	Cukup Puas	263	30,9
	Puas	577	67,9
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>
<b>Empathy</b>	Kurang Puas	1	0,1
	Cukup Puas	70	8,2
	Puas	779	91,7
	<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>100</b>

*responsiveness*, *assurance*, *empathy*, maka kepuasan pelayanan dari dimensi *assurance* yang masih kurang memuaskan. Hal tersebut terkait dengan ketersediaan dokter yang masih tidak sesuai dengan jumlah dokter yang tersedia di FKTP, dokter yang datang terlambat. Akan tetapi secara keseluruhan peserta JKN menyatakan puas dengan pelayanan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

**Hasil Analisis Bivariat**

Pada Tabel 4 berikut ini dapat dilihat mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2018.

Berdasarkan hasil uji statistik Kendall Tau menunjukkan bahwa nilai Sig. (2-tailed) adalah 0,000 atau kurang dari 0,05. Hasil tersebut berarti bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, ada hubungan antara kualitas *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan *tangible* (bukti fisik) pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan terhadap responden. Nilai *correlation coefficient* senilai 1,000 menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas

**Tabel 4.** Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018

No	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelayanan						Total		Sig. (2-tailed)	Correlation Coefficient
		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		n	%		
		n	%	n	%	n	%				
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>											
1	Kurang Baik	0	0	0	0	1	0,1	1	0,1	<b>0,000</b>	<b>1,000</b>
2	Cukup Baik	1	0,1	18	2,1	9	1,1	28	3,3		
3	Baik	0	0	9	1,1	812	95,5	821	96,6		
<b>Total</b>		<b>1</b>		<b>27</b>		<b>822</b>		<b>850</b>	<b>100</b>		
<b>Reliability (Kehandalan)</b>											
1	Kurang Baik	0	0	0	0	1	0,1	1	0,1	<b>0,000</b>	<b>0,735</b>
2	Cukup Baik	1	0,1	38	4,5	8	0,9	47	5,5		
3	Baik	0	0	17	2	785	92,4	802	94,4		
<b>Total</b>		<b>1</b>		<b>55</b>		<b>794</b>		<b>850</b>	<b>100</b>		
<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>											
1	Cukup Baik	1	0,1	35	4,1	8	0,9	44	5,2	<b>0,000</b>	<b>0,769</b>
2	Baik	1	0,1	11	1,3	794	93,4	806	94,8		
<b>Total</b>		<b>2</b>		<b>46</b>		<b>802</b>		<b>850</b>	<b>100</b>		
<b>Assurance (Jaminan)</b>											
1	Kurang Baik	3	0,4	1	0,1	1	0,1	5	0,6	<b>0,000</b>	<b>0,828</b>
2	Cukup Baik	5	0,6	236	27,7	32	3,8	273	32,1		
3	Baik	2	0,2	26	3,1	544	64	572	67,3		
<b>Total</b>		<b>10</b>		<b>263</b>		<b>577</b>		<b>850</b>	<b>100</b>		
<b>Emphaty (Perhatian)</b>											
1	Cukup Baik	1	0,1	54	6,4	42	4,9	97	11,4	<b>0,000</b>	<b>0,627</b>
2	Baik	0	0	16	1,9	737	86,7	753	88,6		
<b>Total</b>				<b>70</b>		<b>779</b>		<b>850</b>	<b>100</b>		

*tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan *tangible* (bukti fisik) pelayanan kesehatan adalah kuat.

Berdasarkan hasil uji statistik Kendall Tau dapat diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) adalah 0,000 atau kurang dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada hubungan antara kualitas *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan *reliability* (kehandalan) pelayanan kesehatan yang diberikan kepada responden. Nilai *correlation coefficient* senilai 0,735 menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan dari sudut pandang *reliability* (kehandalan) adalah kuat.

Hasil uji statistik Kendall Tau dapat diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) adalah 0,000 atau kurang dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  yang artinya bahwa

ada hubungan antara kualitas *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan *responsiveness* (kehandalan) pelayanan kesehatan yang diberikan kepada responden oleh pelayanan kesehatan. Nilai *correlation coefficient* senilai 0,769 yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas *responsiveness* dengan kepuasan *responsiveness* pelayanan kesehatan adalah kuat.

Hasil uji statistik Kendall Tau menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas *assurance* (jaminan) dengan kepuasan *assurance* (jaminan) pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan kepada pasien. Hal tersebut dilihat dari nilai Sig. (2-tailed) senilai 0,000 atau kurang dari 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan nilai *correlation coefficient* senilai 0,828 menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas *assurance*

(jaminan) dengan kepuasan *assurance* (jaminan) adalah sangat kuat.

Berdasarkan hasil uji statistik Kendall Tau diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) adalah 0,000 atau kurang dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan antara kualitas *empathy* (perhatian) dengan kepuasan *empathy* (perhatian) pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan kepada pasien. Nilai *correlation coefficient* adalah 0,627 menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas *empathy* (perhatian) dengan kepuasan *empathy* (perhatian) adalah kuat.

## PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan dari dimensi *tangible* (bukti fisik) berhubungan dengan kepuasan peserta JKN di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan dari sudut *tangible* (bukti fisik) meliputi ketersediaan ruang rawat jalan yang tertata dengan rapi dan nyaman. Fasilitas pelayanan kesehatan telah memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap sesuai dengan kriteria pelayanan kesehatan tingkat pertama yaitu puskesmas, dokter praktik swasta dan klinik pratama. Selain itu juga dilihat dari penampilan dokter dan perawat yang bersih dan rapi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Arifin (2013) pada penelitiannya yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Penggunaan ASKES Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. *Tangible* (bukti fisik) dari hasil penelitiannya pasien bahwa bukti langsung pelayanan yang sudah baik adalah kondisi ruang perawatan yang bersih dan didukung tersedianya fasilitas penunjang diruang perawatan seperti WC, kenyamanan ruang perawatan dan penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih. Hasil penelitian pasien bahwa bukti langsung pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien pengguna ASKES sosial pada pelayanan rawat inap.

Kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan tingkat hubungan yang kuat. Kualitas pelayanan kesehatan di tingkat pertama yang terdiri dari puskesmas, klinik pratama dan

dokter praktik swasta dinilai melalui kehandalan tenaga pendaftaran di dalam menerapkan prosedur penerimaan pasien yang dilakukan secara cepat dan tidak berbelit-belit. Di samping itu kedatangan dokter yang tepat waktu, kesiapan dan kecepatan atau kesigapan dokter di dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Penilaian terhadap perawat dari kesiapannya melayani pasien juga turut dilakukan penilaian.

Persepsi peserta yang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Campbell *et al* (2010), bahwa ketepatan waktu layanan di tingkat perawatan kesehatan primer berdampak positif pada persepsi kualitas layanan yang diberikan kepada klien.

Kualitas *responsiveness* (ketanggapan) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan tingkat hubungan yang kuat. *Responsiveness* (ketanggapan) fasilitas pelayanan kesehatan dilakukan penilaian kepada dokter yang selalu menanyakan keluhan pasien, memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya serta memberikan penjelasan tentang penyakit yang diberikan kepada pasien. Penilaian terhadap perawat yang bersikap ramah dan sopan, selalu memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien serta keluarganya.

Kualitas *assurance* (jaminan) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan tingkat hubungan yang sangat kuat. Pelayanan kesehatan yang dinilai dari sudut *assurance* (jaminan) adalah ketersediaan dokter di fasilitas kesehatan setiap saat dibutuhkan oleh pasien, perilaku dokter yang selalu memberikan rasa aman dan nyaman. Di samping itu juga ketersediaan perawat yang terdidik dan mampu melayani pasien dengan baik. Hal yang terpenting adalah kepercayaan dan pasien bahwa dokter dan perawat akan selalu menjaga kerahasiaan pasien. Pada penelitian ini, sebanyak 20% responden merasakan kurang puas terhadap ketersediaan dokter di fasilitas kesehatan. Hal ini dikarenakan dokter yang belum datang pada waktu jam praktik, dokter yang masih praktik di tempat lain seperti di rumah sakit.

Pelayanan kesehatan dari sudut *assurance* ini mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat untuk memberikan kepuasan kepada pasien peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kualitas pelayanan dari dimensi *empathy* (perhatian) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan tingkat hubungan yang kuat. Kualitas *empathy* (perhatian) pelayanan kesehatan yang dilakukan penilaian meliputi dokter selalu berusaha menenangkan rasa cemas dari pasien terhadap penyakit yang diderita. Perawat bersedia meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien. Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien kepada dokter terpenuhi serta dokter atau pasien bersedia menghibur dan memberikan dorongan dan mendoakan kepada pasien supaya cepat sembuh.

Fasilitas pelayanan kesehatan pertama yang terdiri dari puskesmas, dokter praktik swasta dan klinik pratama yang memberikan pelayanan kepada pasien peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sudah baik dan pasien merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut. Secara keseluruhan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang terdiri dari puskesmas, klinik pratama dan dokter praktik swasta baik *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian) berhubungan dengan kepuasan bagi pasien peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian ini senada dengan penelitian Gaghana (2014) yang pasien menyatakan puas terhadap kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. Hasil penelitiannya juga menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien *Universal Coverage* secara keseluruhan yaitu 51,9% puas terhadap pelayanan kesehatan. Menurut Mernawati (2016), adanya hubungan antara faktor (*reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Lamper Tengah Kota Semarang.

Teori kepuasan menurut SERVQUAL meliputi: (1) *Tangibles* atau wujud nyata yaitu penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana informasi, petugas. (2) *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat. (3) *Responsiveness* atau kepedulian yaitu kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan (4) *Assurance* atau jaminan yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga membuat rasa aman, bebas risiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan-sikap-perilaku. (5) *Empathy* atau perhatian yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh, kemudahan kontak, komunikasi yang baik (Parasuraman, 1988).

Menurut Kotler (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*). Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang. Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian Antina (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai korelasi yang tinggi dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan hasil penelitian Marhenta, dkk (2018) diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepesertaan, pelayanan dan pembiayaan terhadap Kepuasan pasien BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kabupaten Karanganyar. Kepesertaan, Pelayanan dan pembiayaan mempunyai kontribusi sebesar 38,20% terhadap kepuasan pasien BPJS sedangkan sisanya 61,80% disebabkan oleh faktor-faktor lain. Menurut 'Aini (2016), kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien ketika berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. Hal ini dikarenakan kualitas yang bagus bisa meningkatkan rasa percaya masyarakat ketika berobat di Puskesmas Pembantu tersebut. Temuan Andriani (2017), terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi, diharapkan kepada petugas kesehatan agar tetap meningkatkan mutu pelayanan agar tercapainya kepuasan pasien ketika kunjungan berobat.

Penelitian yang dilakukan oleh Hemadeh, dkk (2018) di Lebanon bahwa persepsi komunikasi pasien-

provider, penyedia layanan kesehatan kompetensi, dan kualitas pendidikan kesehatan merupakan prediktor kuat untuk kepuasan. Kepuasan pasien dengan layanan kesehatan primer di Lebanon sangat tinggi. Kajian yang dilakukan oleh Papanikolaou (2014), menunjukkan bahwa pasien ada kesenjangan di semua dimensi yang diukur dengan SERVQUAL. Kesenjangan terbesar terdeteksi dalam empati. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa ada juga perbedaan tergantung pada jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan. Analisis terpisah dari harapan dan persepsi mengungkapkan bahwa kesenjangan ini adalah karena perbedaan dalam persepsi pasien daripada harapan.

Tingkat kepuasan dengan layanan yang disediakan oleh pusat *Primary Health Care* (PHC) di Majmaah tinggi. Jenis kelamin, status perkawinan dan pendapatan tidak berpengaruh pada tingkat kepuasan dengan layanan yang disediakan oleh pusat-pusat PHC. Namun, pasien yang berpendidikan rendah lebih puas daripada berpendidikan tinggi. Kebersihan, kompetensi staf serta rasa hormat dan penanganan yang baik merupakan pendorong di balik tingkat kepuasan yang tinggi (Mohamed, dkk, 2015).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kualitas pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan tingkat hubungan yang kuat. Sedangkan untuk hubungan kualitas pelayanan dari sudut *assurance* hubungannya sangat kuat.

### Saran

Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama baik puskesmas, klinik pratama maupun dokter praktik swasta di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta supaya tetap mempertahankan kualitas pelayanan kesehatannya sehingga pasien peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tetap merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Kemenristek Dikti atas bantuan dana Penelitian Dosen Pemula untuk melakukan penelitian ini. LLDikti Wilayah V Yogyakarta atas dukungannya sehingga peneliti dapat melaksanakan penelitian dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adams, A. M., Ahmed, T., El Arifeen, S., Evans, T. G., Huda, T., & Reichenbach, L. 2013. Innovation for universal health coverage Bangladesh: a call to action. *Lancet*, 382 (9910), 2104–11. doi:10.1016/S0140-6736(13)62150-9.
- Andriani, Aida. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance* 2(1), 45-52. Kopertis Wilayah X. DOI: <http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>.
- Antina, Rila Rindi. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2 (2), 567-76.
- Arifin. 2013. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna ASKES sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja 2013. *Jurnal Universitas Hasanuddin*.
- Campbell, PC., Olufunlayo TF, Onyenwenyi AO. 2010. An assessment of client satisfaction with services at a model primary health care centre in Ogun State, Nigeria. *Nig Q J Hosp Med*. 20 (1), 13-8. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20450025>.
- Gaghana, V.F., Siagian, I.Y.T., Palandeng, H. M. F., Monintja, T. 2014. Tingkat Kepuasan Pasien Universal Coverage Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. *Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropic*, II (1).
- Hemadeh, Hammoud R, Kdouh O, Jaber T, Ammar L. 2018. Patient satisfaction with primary health care services in Lebanon. *Int J Health Plann Manage*. doi: 10.1002/hpm.2659. [Epub ahead of print]. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30259563>.
- Knaul, F. M., González-Pier, E., Gómez-Dantés, O., García-Junco, D., Arreola-Ornelas, H., Barraza-Lloréns, M., ... Frenk, J. (2012). The quest for universal health coverage: achieving social protection for all in Mexico. *Lancet*, 380 (9849), 1259–79. doi:10.1016/S0140-6736(12)61068-X.

- Kotler, P, Hayes, Thomas, Bloon Paul N. 2002. *Marketing Professional Service*. Prentice Hall Internasional Press.
- Marhenta, Bhakti Yoga; Satibi; Wiedyani, Chairun. 2018. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *JMPF* , 8 (1), 18 – 23.
- Mernawati, D., Zainafree, I. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*. Tersedia pada: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/phpj>.
- Mohamed, E.Y., Waqas, S., Alotaibi, A., Alfarag, A., Almutairi, A., & Alanzi, F. 2015. Patients' Satisfaction with Primary Health Care Centers' Services, Majmaah, Kingdom of Saudi of Saudi Arabia. *Int J Health Sci (Qassim)*, 9 (2), 163–70. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4538893/>.
- Obermann, K., Jowett, M. R., Alcantara, M. O. O., Banzon, E. P., & Bodart, C. 2006. Social health insurance in a developing country: the case of the Philippines. *Social Science & Medicine*, 62 (12), 3177–85. doi:10.1016/j.socscimed.2005.11.047.
- Papanikolaou V<sup>1</sup>, Zygiaris S. 2014. Service quality perceptions in primary health care centres in Greece. *Health Expect*, 17 (2), 197-207. doi: 10.1111/j.1369-7625.2011.00747.x. Epub 2012 Feb 2. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22296402>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64.
- Sagrado, T. Sanchez. 2017. Primary care in Ireland. Published by Elsevier España. doi.org/10.1016/j.semerg.2017.02.004. Available at: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138359317300576>. [accessed 07 Juni 2017].
- WHO. 2005. *Social Health Insurance: Selected Case Studies from Asia and the Pacific*. India, SEARO Regional Publication.
- Aini, Y., Andari, E. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5 (1)