



## SERVQUAL DALAM KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA JKN DI PUSKESMAS KARANGRAYUNG

Sri Rahayu<sup>1</sup>, Nasrawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Ivet, rahayuruby19@gmail.com

Email Korespondensi: rahayuruby19@gmail.com

Info Artikel: November 2023; Disetujui Januari .2024; Publikasi Januari 2024

### ABSTRAK

Keselarasn pelayanann yang berkesinambungan dan terintegrasi di puskesmas merupakan kualitas dalam pelayanann kesehatan yang dapat terjadi peningkatan pada derajat kesehatan terhadap kesehatan masyarakat. Layanan Puskesmas yang berkualitas terlihat belum maksimal dikarenakan masih didapatkan pelayanann yang terlambat. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanann kesehatan dimulai dari kebutuhan dan harapan masyarakat yang didapat terlihat kurang, sehingga mutu pelayanann yang telah diselenggarakan oleh Puskesmas Karangrayung perlu diteliti. Pendekatan kualitas pelayanann dalam riset pemasaran jasa yang dikembangkan dan populer dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini yaitu mengidentifikasi 5 komponen (*servqual*) dalam kualitas pelayanann. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui diskripsi dari 5 komponen kepuasan pasien dalam *servquel* kualitas pelayanann yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles* pada pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung tahun 2023. Dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang dilakukan pada bulan Mei sampai Juli tahun 2023. Pengambilan sampel dengan teknik purposive sampling sebanyak 100 responden. Analisis data yang digunakan analisi Univariat dari variabel yaitu kepuasan pasien pengguna JKN dari 5 (lima) dimensi. Hasil penelitian kepuasan pasien JKN dari 5 demensi yaitu Reliability (kehandalan) 80 pasien (80%), Responsiveness (daya tanggap) 80 pasien (80%), Assurance (jaminan) sebanyak 83 pasien (83%), Empathy (empati) sebanyak 75 pasien (75%), Tangible (bukti fisik) sebanyak 86 pasien (86%). Maka disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanann kesehatan di Puskesmas Karangrayung pada pasien pengguna JKN merasa puas dan dilayani dengan sudah baik.

**Kata kunci:** Kepuasan, Puskesmas, Pasien JKN.

### ABSTRACT

*The harmony of sustainable and integrated services at community health centers is a quality in health services that can increase the level of public health. The quality of Puskesmas services appears to be not optimal because services are still received late. Patients' perceptions of the quality of health services starting from the needs and expectations of the community appear to be lacking, so the quality of services provided by the Karangrayung Community Health Center needs to be researched. The service quality approach in service marketing research that was developed and popular is used as a reference in this research, namely identifying 5 components (servqual) in service quality. This research aims to determine the description of the 5 components of patient satisfaction in service quality services, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles for JKN users at the Karangrayung Community Health Center in 2023. With this type of quantitative descriptive research conducted from May to July 2023. Conclusion The sample using a purposive sampling technique was 100 respondents. Data analysis used Univariate analysis of variables, namely patient satisfaction with JKN users from 5 (five) dimensions. The results of research on JKN patient satisfaction from 5 dimensions, namely Reliability (reliability) 80 patients (80%), Responsiveness (responsiveness) 80 patients (80%), Assurance (guarantee) 83 patients (83%), Empathy (empathy) 75 patients (75%), Tangible (physical evidence) was 86 patients (86%). So it was concluded that the majority of respondents stated that health services at the Karangrayung Community Health*

*Center for patients using JKN were satisfied and served well.*

**Keywords:** *Satisfaction, Community Health Center, JKN Patients.*

## PENDAHULUAN

Loyalitas pelanggan merupakan dampak dari kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan<sup>1</sup>, di mana semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berhubungan juga dengan produksi yang merupakan kondisi dinamis dari jasa, manusia, proses, dan lingkungan di mana penentuan kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan. Adapun salah satu penentuan *servqual* dalam pelayanan kesehatan salah satunya menggunakan 5 komponen dimensi kualitas jasa atau pelayanan menurut Zeithmal dan Berry Parasuraman, dkk mengidentifikasi 5 komponen (*servqual*) dalam kualitas pelayanan. Adapun kelima komponen (*servqual*) yang dimaksud meliputi: kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*)<sup>23</sup>.

Data peserta JKN pada sebagian besar masyarakat di Jawa Tengah dalam berobat masih banyak dengan menggunakan JKN tetapi masih muncul permasalahan layanan JKN seperti pandangan pasien terhadap mutu pelayanan terkadang masih negatif dan kurang paham, di mana mereka merasa sebagai pasien mereka harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, prosedur pelayanan yang dirasa berbelit-belit, sikap petugas yang tidak sabar dan kurang ramah, serta petugas kesehatan yang kurang memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya. Bahkan mereka membandingkan pelayanan yang mereka terima sebagai pasien pengguna BPJS dan pasien umum yang berbeda<sup>4</sup>.

Bentuk upaya pemerintah dalam upaya menyejahterakan kesehatan yang paripurna kepada masyarakat maka berdirilah Puskesmas yang merupakan implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 75 Tahun 2014 tentang fasilitas pelayanan kesehatan.<sup>5</sup> Puskesmas Karangrayung telah mengalami beberapa peningkatan baik mengenai fisik bangunan, sarana dan prasarana Puskesmas hingga peningkatan jumlah sumber daya manusianya. Puskesmas Karangrayung merupakan puskesmas rawat inap (PONED) dengan memiliki jenis pelayanan KIA KB, umum, pemeriksaan gigi, pemeriksaan laboratorium, pelayanan pengobatan penyakit TBC paru, kefarmasian, dan kesehatan terpadu (KIR calon pengantin), serta konsultasi kesehatan (kesehatan lingkungan dan gizi)<sup>67</sup>.

Berdasarkan survei yang dilakukan dengan

observasi wawancara didapatkan bahwa Puskesmas Karangrayung dalam menyelenggarakan pelayanan pasien JKN kurang transparansi mengenai waktu pelayanan, lama penyelesaian pelayanan dalam administrasi maupun pengobatan tindakan medis yang tidak jelas dalam menginformasikan kepada masyarakat sehingga banyak pasien menumpuk apalagi bila pasien JKN yang baru datang ke Puskesmas Karangrayung. Undang-undang tentang pelayanan publik dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik dan untuk kegiatan pelayanan publik juga diperlukan badan hukum lain yang menangani permasalahan pelayanan.<sup>8</sup>

Permasalahan-permasalahan tersebut dapat berpengaruh pada kepuasan pasien dan kepercayaan pasien terhadap puskesmas tersebut. Evaluasi lebih lanjut tentu diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan memperbaiki kekurangan yang ada dengan adanya pengawasan dan kepatuhan petugas secara berkala maka kinerja akan menjadi baik.<sup>9</sup> Kepuasan pasien yang berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan dapat berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas pelayanan.<sup>10</sup>

Dari permasalahan yang telah diuraikan, maka perlu diteliti bagaimana kepuasan pasien pengguna JKN dalam kualitas pelayanan berdasarkan 5 komponen pelayanan (*reability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) di Puskesmas Karangrayung sebagai langkah awal evaluasi guna meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.<sup>11</sup>

## MATERI DAN METODE

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Metode analisis data ini merupakan metode yang mempermudah peneliti untuk menggambarkan, memperlihatkan, atau meringkas data dengan cara yang konstruktif. Metode ini mengacu pada gambaran statistik yang dapat membantu memahami detail data dengan cara meringkas dan menemukan pola dari sampel data tertentu<sup>12</sup>. Dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif, peneliti dapat memahami karakteristik dasar dari data dan membuat kesimpulan yang lebih akurat tentang kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Karangrayung kepada pasien pengguna JKN.

### Sampel dan Populasi

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis univariat dari sampel berjumlah 100 responden yang didapatkan dari perhitungan dengan rumus Slovin. Penelitian ini

dilakukan pada bulan Januari-April tahun 2023 dari pasien pengguna JKN sebanyak 5.607 pasien.

#### Sumber Data

Penelitian ini dilakukan dengan membagi kuesioner kepada pasien pengguna JKN yang datang ke puskesmas. Setelah terkumpul kuesionernya dilakukan pengolahan data dengan SPSS. Kemudian di sajikan berupa table dan narasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Penelitian tentang kepuasan pasien pengguna JKN dalam kualitas pelayanan di Puskesmas Karangrayung yang telah di isi oleh responden dalam kuesioner meliputi umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir akan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	Remaja (16-25 tahun)	15	15 %
2	Dewasa (26-45 tahun)	51	51 %
3	Lansia (46-65 tahun)	30	30 %
4	Manula (> 65 tahun)	4	4 %
Total		100	100%

Berdasarkan Tabel 1, dari 100 responden usia remaja (16-25 tahun) terdapat 15 responden (15%), usia dewasa (26-45 tahun) sebanyak 51 responden (51%), responden usia lansia (46-65 tahun) sebanyak 30 responden (30%), pada usia manula (>65 tahun) sebanyak 4 responden (4%). Dari hasil ini terlihat mayoritas responden pada usia dewasa (26-45 tahun) yaitu sebanyak 51 responden (51%). Pada variabel usia dikategorikan berdasarkan rentang usia remaja (16-15 tahun) usia dewasa (26 – 45 tahun), dan usia lansia (46-65 tahun) serta usia manula 9 >65 tahun). Pada rentang usia mempengaruhi keputusan untuk menggunakan JKN dalam medapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas terdekat.<sup>13</sup>

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	41	41%
2	Perempuan	59	59%
Total		100	100%

Pada Tabel 2 menunjukkan dari 100 responden berjenis kelamin laki-laki terdapat 41 responden (41%) dan berjenis kelamin perempuan terdapat 59 responden (59%). Mayoritas dari responden dalam penelitian ini merupakan perempuan (59%). Distribusi jenis kelamin juga sangat mempengaruhi dalam pemilihan JKN dalam pelayanan kesehatan di puskesmas, terlihat banyak

ibu – ibu periksa di puskesmas biarpun harus mengantri panjang.<sup>4</sup>

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Tani/Buruh Tani	14	14 %
2	Swasta	17	17 %
3	Wiraswasta	27	27 %
4	Ibu Rumah Tangga	20	20 %
5	PNS	9	9 %
6	Lain-lain	13	13 %
Total		100	100 %

Tabel 3 menunjukkan bahwa pekerjaan yang dikategorikan sebagai tani/buruh tani sebanyak 14 responden (14 %), swasta sebanyak 17 responden (17 %), wiraswasta sebanyak 27 responden (27 %), ibu rumah tangga sebanyak 20 responden (20 %), PNS sebanyak 9 responden (9 %), dan lain-lain sebanyak 13 responden (13%). Pada data distribusi responden berdasarkan pekerjaan terbanyak pada pasien sebagai ibu rumah tangga. Sehingga banyak terlihat antrian pengunjung puskesmas lebih banyak ibu-ibu yang membawa anaknya untuk pemeriksaan kesehatannya.<sup>7</sup> Sedangkan pada distribusi responden berdasarkan pendidikan responden terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Tamat	7	7%
2	SD	23	23%
3	SMP	22	22%
4	SMA	34	34%
5	Akademi/Perguruan Tinggi	14	14%
Total		100	100%

Tabel 4 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir pada penelitian ini dikategorikan menjadi tidak tamat, SD, SMP, SMA, dan akademi/ perguruan tinggi dari total 100 responden dengan pendidikan terakhir tidak tamat terdapat 7 responden (7%), pendidikan terakhir SD sebanyak 23 responden (23%), pendidikan terakhir SMP sebanyak 22 responden (22%), pendidikan terakhir SMA sebanyak 34 responden (34%), dan responden yang terakhir yaitu akademi/ perguruan tinggi 14 responden (14%). Dari data tersebut responden dengan pendidikan SMA mendominasi dengan sebanyak 34 responden (34%). Pendidikan tingkat SMA paling tinggi dari responden menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Karangrayung sangat memuaskan dikarenakan responden lebih paham bagaimana pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan primer.<sup>14</sup>

### Dimensi Reliability pada pasien pengguna JKN

### di Puskesmas Karangrayung

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Karangrayung pada bulan Mei-Juli 2023 didapatkan data untuk dimensi *reliability* (kehandalan) di Puskesmas Karangrayung dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 5. Distribusi Kategori Dimensi *Reliability* (Kehandalan) di Puskesmas Karangrayung

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Handal	80	80%
2	Tidak Handal	20	20%
Total		100	100%

Dari tabel 5 untuk dimensi reliabilitas didapatkan kategori handal sebanyak 80 responden (80%) dan kategori tidak handal sebanyak 20 responden (20%). Pada analisis univariat dimensi reliabilitas pada kepuasan dalam konteks pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangrayung secara keseluruhan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan diharapkan masyarakat mencapai kategori handal sebanyak 80 responden (80%). Dimensi ini sebagai indikator kemauan dan kejujuran tenaga kesehatan di Puskesmas Karangrayung dalam memberikan pelayanan yang cepat, adil yang dibutuhkan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas, sejalan dengan penelitian Marshella Maameah yang menyatakan bahwa sudah handal dalam mutu pelayanannya<sup>15</sup> tetapi dalam Depkes RI (2007) yang dikutip oleh Sudarsono (2010), standar waktu pelayanan dalam memeriksa pasien di ruang periksa yaitu minimal 15 menit. Faktor pelayanan dibagi dua, yaitu waktu tunggu dan waktu pemeriksaan, dalam waktu pemeriksaan aspek dokter sangat mempengaruhi kepuasan pasien, terkait dengan mutu pelayanan yang ada di puskesmas tersebut.<sup>10</sup> Sedangkan dalam penelitian menurut Cynthia Sisilia Toliaso terkait dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan masih kurang terkait dengan mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Bahu Kota Manado<sup>15</sup>. Berbeda dalam penelitian Sri Wahyuni Aziz dengan judul Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makasar yang menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan sudah baik, terkait dengan mutu pelayanan yang ada di Puskesmas tersebut<sup>7</sup>. Dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka reliabilitas suatu pelayanan di puskesmas diharuskan menurut teori kehandalan (*reability*), yang dapat didefinisikan sebagai cara penyedia layanan memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan harapan<sup>15</sup>. Menurut Tjiptono & Chandra (2011), bahwa kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang berarti menuntut petugas bekerja

secara cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Peningkatan sikap ilmiah petugas dalam melaksanakan pelayanan awal pemeriksaan lebih baik dibandingkan dengan sikap ilmiah petugas pelayanan dalam kontrol lanjutan kesehatan<sup>16,17</sup>.

### Distribusi Kategori Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) di Puskesmas Karangrayung

Tabel 7. Distribusi Kategori dimensi *Responsiveness*

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tanggap	80	80%
2	Tidak Tanggap	20	20%
Total		100	100%

Dari Tabel 7 didapatkan kategori dimensi *Responsiveness* dengan kategori tanggap memiliki frekuensi sebanyak 80 responden dengan presentase sebanyak 80% dan untuk kategori tidak tanggap memiliki frekuensi sebanyak 20 responden dengan persentase sebanyak 20%.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dapat dilihat dari petugas kesehatan untuk cepat tanggap dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan pasien<sup>1</sup>. Sedangkan penelitian E. Manurung, dkk (2012) dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung didapatkan hasil kehandalan 84,54% sehingga masalah yang timbul dari pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas dilihat dari hasil kategori daya tanggap masih 80%.<sup>18</sup> Dimensi *responsiveness* sudah terlaksana sesuai harapan masyarakat di mana aparat kesehatan memiliki ketanggapan dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani dalam memberikan respon atas aspirasi kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan penelitian Marshella Maameah yang menyatakan bahwa sudah tanggap dalam mutu pelayanannya<sup>15</sup>. Kualitas pelayanan dinilai sebagai keseluruhan harga, kualitas pelayanan memiliki *gap* antara dimensi kualitas yang diberikan dengan yang diharapkan oleh konsumen. Zeitthmal dan Berry Parasuraman dkk (1994) mengemukakan bahwa konsumen lebih memiliki kesulitan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa dari pada kualitas pelayanan produk<sup>2</sup>.

### Distribusi kategori Dimensi *Assurance* (jaminan) di Puskesmas Karangrayung

Pada penelitian didapatkan hasil pada kategori dimensi *Assurance* (jaminan) dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 8. Distribusi Kategori Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Terjamin	83	83%
2	Tidak Terjamin	17	17%
Total		100	100%

Dari Tabel 9, berdasarkan penelitian diketahui bahwa kategori dari *assurance* (terjamin) memiliki frekuensi sebanyak 83 responden dengan presentase sebanyak 83%. Lalu, kategori *nonassurance* (tidak terjamin) memiliki frekuensi sebanyak 17 responden dengan presentase sebanyak 17%. Berdasarkan dimensi *assurance* (terjamin), penelitian ini sebagian besar responden menyatakan bahwa pada data 80% responden menyatakan bahwa “dokter memberikan diagnosis yang tepat”, sebanyak 77% responden menyatakan bahwa “pengobatan yang diberikan dapat menyembuhkan pasien” dan “dokter terlihat memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik”. Dimensi *assurance* dapat dilihat dari jaminan akan pemrosesan berkas, jaminan dari layanan kesehatan yang dapat menyelesaikan pelayanan kesehatan yang tepat waktu serta terselesainya keluhan pasien. Sejalan dengan penelitian menurut Sri Wahyuni Aziz, dengan judul gambaran mutu pelayanan pasien rawat jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar, menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan sudah baik, terkait dengan mutu pelayanan yang ada di Puskesmas tersebut<sup>7</sup>. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

#### Distribusi Kategori Dimensi *Empathy* (Empati) di Puskesmas Karangrayung

Pada penelitian didapatkan hasil pada kategori dimensi *empathy* (empati) dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 10. Distribusi Pengkategorian Variabel *Empathy* (Empati) di Puskesmas Karangrayung

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Empati	75	75%
2	Tidak Empati	15	15%
Total		100	100%

Dari Tabel 10 terlihat berdasarkan penelitian diketahui bahwa kategori *empathy* (empati) sebanyak 83 responden dengan persentase sebanyak 75%. Lalu, kategori *empathy* (empati) tidak memiliki frekuensi sebanyak 17 responden dengan presentase sebanyak 15%. *Empathy* (empati) dalam layanan kesehatan berkaitan dengan

perlakuan atau perhatian yang diberikan oleh aparat kesehatan kepada masyarakat yang dilayani dan dapat dilihat dari keramahan pegawai dalam proses layanan kesehatan dan kemudahan untuk dihubungi oleh masyarakat<sup>1</sup>. Sejalan dengan penelitian Marshella Adisty di tahun 2022, dikatakan bahwa sudah peduli dalam mutu pelayanannya dan informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami, dokter sigap dalam menanggapi masalah kesehatan pasien dan perawat mendengarkan keluhan pasien<sup>15</sup>. Selain itu, dari penelitian yang dilakukan Sri Wahyuni Aziz dengan judul Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar yang menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan sudah baik, terkait dengan muu pelayanan yang ada di puskesmas tersebut<sup>7</sup>. Keamanan dan empati sebenarnya telah mewakili untuk menentukan kualitas pelayanan, mengidentifikasi kepuasan dan memprediksi loyalitas pelanggan<sup>2</sup>. Menurut Tjiptono menyatakan bahwa empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan, dengan mengenal pasien dengan baik, memghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian, mendengarkan keluhan dengan sabar dan baik<sup>16</sup>.

#### Distribusi Kategori Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) di Puskesmas Karangrayung

Tabel 11 Distribusi Pengkategorian Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Baik	86	86%
2	Kurang	14	14%
Total		100	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan sebesar 86% bahwa pelayanan di Puskesmas Karangrayung baik, sedangkan 14% lainnya menyatakan kurang. Hal ini sejalan dengan penelitian Marshella Adisty yang menyatakan bahwa sudah baik dalam mutu pelayanannya tetapi masih ada pasien yang mengeluh seperti ruang tunggu pasien tidak nyaman karena tidak terlalu besar dan seringkali pasien lain tidak mendapatkan tempat duduk karena kurangnya tempat duduk di ruang tunggu.. ruang, Kamar, tempat parkir kecil dan sempit<sup>15</sup>. Berbeda dengan penelitian Muhammad Iqbal di tahun 2009, dikatakan bahwa kondisi fisik Puskesmas dapat dikatakan memenuhi bahkan melebihi harapan responden<sup>19</sup>. Bukti fisik (*tangible*) merupakan tampilan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas, keberadaan bukti fisik yang baik dipelayanan kesehatan sangat diperlukan untuk menarik minat pelanggan agar mempercayakan pelayanan kesehatannya mampu mendukung kebutuhan medis yang diperlukan dan dapat

memberikan reward terhadap fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan dengan outcome yang baik. <sup>7,20</sup>.

## PENUTUP

Dari penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa kepuasan pasien pengguna JKN dalam kualitas pelayanan di Puskesmas Karangrayung sudah baik terkait dengan 5 (lima) dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan) dengan kategori handal dalam menyelenggarakan pelayanan JKN kepada masyarakat yang dijanjikan yang akurat dan sesuai standar mutu yang telah ditetapkan, pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kategori tanggap dimana petugas kesehatan yang tanggap dalam memahami aspirasi dan kebutuhan pasien pengguna JKN, untuk dimensi *assurance* (jaminan) pada pasien pengguna JKN menjamin bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai kebutuhan masyarakat dan pada dimensi *empathy* (empati) terlihat petugas kesehatan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pasien pengguna JKN dengan suasana harmanis dan peduli kepada pasien, yang terakhir pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan penampilan fasilitas dan interior puskesmas membuat kenyamanan pasien pengguna JKN dalam mengantri terasa nyaman.

Saran untuk Puskesmas Karangrayung agar tetap menjaga kepuasan pasien pengguna JKN dalam kualitas pelayanan di Puskesmas Karangrayung berdasarkan kebijakan sesuai perundang-undangan yang berlaku dan perlu meningkatkan lagi fasilitas dengan menambah ruang tunggu dan kenyamanan ruang tunggu dengan diberikan pendingin ruangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Irmawati, Sri; Sultan M. N. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *J Katalogis*. 2017;5(1):188-197.
- Ruswanti E. Pengaruh Service Quality dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty. *J Ilm Widya*. Published online 2012.
- Setianingsih N, Ronoatmodjo S. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Cilegon Tahun 2020. *J Keperawatan dan Kebidanan*. 2021;4(1):56-80.
- Gultom RJ, Nababan D, Sipayung R, Hakim L, Tarigan FL. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *J Healthc Technol Med*. 2021;7(2):1281-1298.
- Kemendes R. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 715/Menkes/Sk/V/2003. *Rec Manag J*. 2003;1(2):1-15.
- Shilvira A, Devi Fitriani A, Satria B. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *J Ilmu Psikol dan Kesehat*. 2023;1(3 SE-Articles):205-214. doi:10.47353/sikontan.v1i3.575
- Sri Wahyuni Azis, Nurfardiansyah Bur, Nurgahayu. Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar. *Wind Public Heal J*. 2022;3(2 SE-Articles):268-275. doi:10.33096/woph.v3i2.372
- Khesia IHD. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. :7823-7830.
- Santiasih WA, Simanjorang A, Satria B. Analisis Penyebab Pending Klaim Bpjs Kesehatan Rawat Inap di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai. *J Healthc Technol Med*. 2021;7(2):1381-1394.
- Quality T, Factor S, Patient T, Mayasari F. Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015. *J Adm Rumah Sakit Indones*. 2016;2(3):214-230. doi:10.7454/arsi.v2i3.2203
- Noviatri LW. Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim BPJS di RS Panti Nugroho Lentu. 2016;1(1):22-26.
- Aziza N. Metodologi Penelitian 1 : Deskriptif Kuantitatif. In ; 2023:166-178.
- Setiawan B, Harjanti, Riyoko. Tinjauan Penyebab Keterlambatan Klaim Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. *J Rekam Medis*. 2014;8(2):43-48.
- Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J Kesehat Vokasional*. 2017;2(1):140. doi:10.22146/jkesvo.30327
- Marshella A. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *J KESMAS*. 2022;Vol. 11, N(4):1-5.
- Syafriana S, Sukandar I, Listiawaty R. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. *J Kesmas Jambi*. 2020;4(2):17-26. doi:10.22437/jkmj.v4i2.10566
- Hayat MS, Anggraeni S. Sikap Ilmiah Siswa Practicum Based Learning On Invertebrate Concept To Students Scientific Attitude Development. :141-152.
- Manurung EI, Haroen H, Setiawan. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pasundan Kota Bandung. *J Kesehat Masy Nas*. Published online 2012:1-14.
- Taliwang P, Sumbawa K, Tahun B. Analisis kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas taliwang kabupaten sumbawa barat tahun 2009 (evaluasi terhadap program pelayanan kesehatan

- gratis). 2009;2009:1-10.
20. Suhartoyo S. Klaim Rumah Sakit Kepada BPJS Kesehatan Berkaitan Dengan Rawat Inap Dengan Sistem INA– CBGs. *Adm Law Gov J.* 2018;1(2):182-195. doi:10.14710/alj.v1i2.182-195