

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol. 2 No. 1	Edition: November 2020 – April 2021
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM	
Received: 23 Oktober 2020	Revised: 28 Oktober 2020	Accepted: 28 Oktober 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS PATUMBAK KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2020

Viktor Edyward Marbun, Dr. Ir. Gerry Silaban, M.Kes

Institut Kesehatan Deli Husada

e-mail: viktoredyward94@gmail.com

Abstract

Many human resources at public health center assume that the number of participants Social Health Care Assurance will burden or increase their workload so that the impact on the quality of health services in health centers. Similary, the assumption of the patient Social Health Care Assurance, because using Social Health Care Assurance card then the services that obtained feared can not be satisfactory. The purpose of this research is the analyze the effect of quality of health services on Social Health Care Assurance patient satisfactory. The research is quantitative research with survey method through explanatory research approach. The research was conducted at Patumbak Public Health Center Deli Serdang District. The Population of this research is 32.016 people and 90 people as sample. Data analysis use univariate analysis, bivariate analysis with chi-square and multivariate analysis use multiple logistic regression test at 95 confidence level ($\alpha=0,05$)The results showed that the quality of health services significantly affected the satisfaction of BPJS Patients at Patumbak Community Health Center, $P = 0,000$. All dimensions of health service quality have an effect on patient satisfaction of BPJS at Patumbak Community Health Center that is direct evidence (tangibles, reliability (reliability), responsiveness, assurance and empathy. All confounding variables are sex, education occupation, membership of BPJS, distance of house to Health Center, none has an effect on patient satisfaction BPJS , with $p > 0,05$. The most dominant variable of the effect on patient satisfaction is the variable of Empathy, with the value of $RP = 0,235$ means that respondents stated that reliable health services will services. It is suggested to health workers at Patumbak Public Helath Center, Deli Serdang district regency to maintain good service quality and continuously improve service quality to patients by showing Empathy in work, hospitality to all patients, responding to problems complained of patients and emphy on patients.

Keywords : Quality of Health Services, Satisfaction, Social Health Care Assurance Patient

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang utama bagi manusia. Setiap individu

dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan produktif dengan

keadaan yang sehat. Saat sakit tentu diperlukan biaya untuk berobat kedokter atau membeli obat dan agar setia warga tidak terlalu terbebani dengan biaya pengobatan yang tak terduga setiap Negara wajib menyusun Program Jaminan Kesehatan yang dapat menanggung sebagian besar biaya pengobatan yang dikeluarkan warga negaranya. (Wijono, D. 2013).

Jaminan Kesehatan Menurut Laporan Badan Kesehatan Dunia, World Health Organization (WHO), bertujuan untuk memastikan semua orang mendapatkan akses ke layanan kesehatan yang dibutuhkan (Upaya Promotif, Preventif, Kuratif dan Rehabilitatif) dengan kualitas yang baik dan efektif dan untuk memastikan bahwa seluruh layanan kesehatan dapat mencakup orang-orang yang kesulitan secara finansial (Dumaris, 2014).

Indonesia pada tanggal 1 Januari 2014 telah dibentuk suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan Tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk dengan prinsip asuransi kesehatan sosial dimana pada saat ini, premi untuk masyarakat miskin dan tidak mampu dibayar oleh pemerintah yang disebut dengan Penerima Bayaran Iuran (PBI) sedangkan masyarakat mampu membayar sendiri iuran melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Eldayana, 2015). Berdasarkan data BPJS Kesehatan (2014) jumlah pengguna Peserta Program JKN terhitung sampai dengan 01

September 2018 ada 201.660.548 juta orang dan terjadi penambahan yang signifikan jumlah peserta BPJS pada 1 Februari 2019 mencapai 217.549.455 jiwa atau meningkat 15,8 juta, setara 7,8 persen, artinya jumlah masyarakat yang telah mengikuti Program JKN hampir mencapai 81,8 persen dari total penduduk Indonesia yang sekitar 265 juta jiwa. (BPJS Kesehatan, 2018). Namun, angka ini masih terpaut sekitar 13,2 persen dari target pemerintah pemerintah telah menargetkan angka peserta program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) di BPJS Kesehatan pada 2019 bisa mencapai 95 persen dari total penduduk (Warda, A, 2016).

Puskesmas sebagai penerima pasien pengguna JKN memiliki jumlah yang banyak, karena puskesmas sebagai fasilitas kesehatan pertama untuk pasien pengguna JKN sebelum pasien mendapat rujukan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. (Budiastuti. 2012). Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan bagi masyarakat, adanya program JKN, pihak rumah sakit tentu harus menyesuaikan pelayanan dengan kebijakan. Fasilitas kesehatan merupakan tempat pelayanan kesehatan yang menyangkut nyawa manusia kualitas yang diberukan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat terlebih lagi mengenai diri. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Tjiptono, 2012).

Survey pendahuluan yang peneliti lakukan pada tanggal 12 – 13

Februari 2020 di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang dengan melakukan observasi bahwa kualitas pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan dan layanan kesehatan terhadap pasien peserta Program JKN masih dianggap kurang. Hal tersebut terlihat dari beberapa cakupan yang tidak mencapai target seperti yang disebutkan diatas selain itu masih ada petugas kesehatan di puskesmas yang kurang responsive pada pasien peserta JKN, Administrasi yang terlalu lama, petugas yang sering datang terlambat dan pulang cepat selalu menjadi keluhan masyarakat yang menyebabkan masyarakat sering berobat kepengobatan alternatif, dengan biaya yang tidak telalu mahal namun pasien namun pasien bisa merasa jauh lebih nyaman. Keluhan lainnya misalnya obat yang ala kadarnya karena taka sing lagi jika masyarakat mengeluh masalah ini. Selain itu, masih ada pasien yang mengeluhkan lamanya mengantri untuk mendapatkan pelayanan dari dokter yang ada di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang.

Berdasarkan wawancara dengan tenaga kesehatan di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang mengapa Pasien harus mengantri lama untuk mendapatkan perawatan karena jumlah tenaga kesehatan khususnya dokter tidak sebanding dengan banyaknya jumlah pasien yang akan dilayani, hal tersebut disebabkan hanya tersedia 5 orang dokter umum dan 2 dokter orang gigi di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang, ini menunjukkan rasio tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang ada di kecamatan

Patumbak sebanyak 104.449 jiwa masih jauh dari rasio Indonesia yaitu 1 : 2500 untuk dokter umum dan 1 : 9000 untuk dokter gigi. Hal tersebut berarti minimal dibutuhkan sekitar 39 dokter umum dan 11 dokter gigi. Berkaitan dengan pemberian obat ala kadarnya, menurut tenaga kesehatan karena obat yang tersedia dalam farmasi tidak lengkap sehingga pasien diberikan obat yang sama tetapi tidak memiliki efek samping yang membahayakan kesehatan pasien, seperti obat antibiotik. Puskesmas Patumbak juga hanya memiliki seorang analis farmasi yang bertugas mencatat, mengeluarkan dan mendistribusikan obat kepada para pasien dan hal ini dianggap kurang efektif dalam menciptakan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020.

2. METODE

Jenis Penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan explanatory research. Penelitian explanatory (Penjelasan) adalah suatu penelitian untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel yang satu dengan variabel lainnya melalui pengujian hipotesa (Syafudin, Siti Masitoh, dan Taty R. 2014). Penelitian ini mendekati pengaruh kualitas Pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu bukti langsung (tangibles), Kehandalan (Reliability), ketanggapan

(responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) pengaruhnya terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang. Adapun alasannya pemilihan lokasi ini adalah ; (1) Mutu Pelayanan Kesehatan belum memuaskan pasien JKN hal ini dapat digambarkan dari rasio ketersediaan jumlah dokter dengan jumlah penduduk yang ada di kecamatan Patumbak Kabupaten Deli Sedang, (2) Belum pernah dilakukan penelitian yang sama dengan judul penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Pengaruh Umur Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020.

No	Umur	Kepuasan Pasien BPJS				Jumlah	p-value
		Puas		Tidak Puas			
		f	%	f	%		
1	< 40 Tahun	26	74.	9	25.7	35	100
2	> 40 Tahun	37	67.	18	32.7	55	100
			3				0,637

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 35 responden yang berumur <40 tahun mayoritas merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 26 orang (74,3%). Dari 55 responden yang berusia >40 tahun mayoritas juga merasa puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 37 orang (67,3%).

Hasil uji bivariat menggunakan Chi-Square diperoleh p-value sebesar 0,637 > 0,05 artinya tidak terdapat pengaruh antara umur terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas

Patumbak Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Tabel 2 Pengaruh Jenis Kelamin Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020.

No	Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien BPJS				Jumlah	p-value
		Puas		Tidak Puas			
		f	%	f	%		
1	Laki-Laki	34	89.	4	10.5	38	100
2	Perempuan	29	55.	23	44.2	52	100
			8				0.001

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 38 responden yang berjenis kelamin laki-laki mayoritas merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 34 orang (89,5%). Dari 52 responden yang berjenis kelamin perempuan mayoritas juga merasa puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 29 orang (55,8%).

Hasil uji bivariat menggunakan Chi-Square diperoleh p-value sebesar 0,001 < 0,05 artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Jenis Kelamin terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Tabel 3 Pengaruh Pendidikan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020.

No	Pendidikan	Kepuasan Pasien BPJS				Jumlah	p-value
		Puas		Tidak Puas			
		f	%	f	%		
1	Tinggi	21	100	0	0	21	100
2	Rendah	42	60.	27	39.1	69	100
			9				0.002

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 21 responden yang ber

pendidikan tinggi mayoritas merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 21 orang (100%). Dari 69 responden yang pendidikan rendah mayoritas juga merasa puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 42 orang (60,9%).

Hasil uji bivariat menggunakan Chi-Square diperoleh p-value sebesar $0,002 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pendidikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Tabel 4 Pengaruh Pekerjaan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020.

No	Pekerjaan	Kepuasan Pasien BPJS				Jumlah	p-value	
		Puas		Tidak Puas				
		f	%	f	%			
1	Bekerja	34	85.	6	15.0	40	100	0.011
2	Tidak Bekerja	29	58.	21	42.0	50	100	
			0					

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 40 responden yang bekerja mayoritas merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 34 orang (85%). Dari 50 responden yang tidak bekerja mayoritas juga merasa puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 29 orang (58%).

Hasil uji bivariat menggunakan Chi-Square diperoleh p-value sebesar $0,011 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Pekerjaan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Tabel 5 Pengaruh Pekerjaan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020.

No	Jenis BPJS	Kepuasan Pasien BPJS				Jumlah	p-value	
		Puas		Tidak Puas				
		f	%	f	%			
1	BPJS (PBI)	42	79.	11	20.8	53	100	0.040
2	BPJS (Non-PBI)	21	2	16	43.2	37	100	
			56.		8			

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 53 responden pengguna BPJS (PBI) mayoritas merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 42 orang (79,2%). Dari 37 responden pengguna BPJS Non-PBI mayoritas juga merasa puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 21 orang (56,8%).

Hasil uji bivariat menggunakan Chi-Square diperoleh p-value sebesar $0,040 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Jenis BPJS terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Tabel 6 Pengaruh Bukti Langsung (Tangibles) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020.

No	Bukti Langsung (Tangibles)	Kepuasan Pasien BPJS				Jumlah	p-value	
		Puas		Tidak Puas				
		f	%	f	%			
1	Baik	52	86.	8	13.3	60	100	0.000
2	Kurang	11	7	19	63.3	30	100	
			36.		7			

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 60 responden yang menyatakan Bukti Langsung Pelayanan dalam kategori baik mayoritas merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di

Puskesmas Patumbak sebanyak 52 orang (86,7%). Dari 30 responden yang menyatakan Bukti Langsung Pelayanan dalam kategori Kurang mayoritas merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 19 orang (63,3%).

Hasil uji bivariat menggunakan Chi-Square diperoleh p-value sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Bukti Langsung terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Tabel 7 Pengaruh Kehandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020.

No	Kehandalan (Reliability)	Kepuasan Pasien BPJS				Jumlah		p-value
		Puas		Tidak Puas				
		f	%	f	%	f	%	
1	Handal	55	83.	11	16.7	66	100	0.000
2	Kurang Handal	8	33.	16	66.7	24	100	
						3		

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 66 responden yang menyatakan Pelayanan dalam kategori handal mayoritas merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 55 orang (83,3%). Dari 24 responden yang menyatakan Kehandalan Pelayanan dalam kategori Kurang Handal mayoritas merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 16 orang (66,7%).

Hasil uji bivariat menggunakan Chi-Square diperoleh p-value sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kehandalan (Reliability) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas

Patumbak Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Tabel 8 Pengaruh Ketanggapan (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020.

No	Ketanggapan (Responsiveness)	Kepuasan Pasien BPJS				Jumlah		p-value
		Puas		Tidak Puas				
		f	%	f	%	f	%	
1	Tanggap	54	79.	14	20.6	68	100	0.002
2	Kurang Tanggap	9	40.	13	59.1	22	100	
						9		

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 68 responden yang menyatakan Pelayanan dalam kategori tanggap mayoritas merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 54 orang (79,4%). Dari 22 responden yang menyatakan Ketanggapan Pelayanan dalam kategori Kurang Tanggap mayoritas merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 13 orang (59,1%).

Hasil uji bivariat menggunakan Chi-Square diperoleh p-value sebesar $0,002 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Ketanggapan (Responsiveness) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Tabel 9 Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020.

No	Jaminan (Assurance)	Kepuasan Pasien BPJS				Jumlah		p-value
		Puas		Tidak Puas				
		f	%	f	%	f	%	
1	Terjamin	50	76.	15	23.1	65	100	0.040
2	Kurang Terjamin	13	52.	12	48.0	25	100	
						0		

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 65 responden yang menyatakan Pelayanan dalam kategori terjamin mayoritas merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 50 orang (76,9%). Dari 25 responden yang menyatakan Pelayanan dalam kategori Kurang terjamin mayoritas juga merasa puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 13 orang (52,0%).

Hasil uji bivariat menggunakan Chi Square diperoleh p-value sebesar $0,040 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Jaminan (Assurance) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Tabel 10 Pengaruh Empati (Empathy) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020.

No	Empati (Empathy)	Kepuasan Pasien BPJS				Jumlah	p-value	
		Puas		Tidak Puas				
		f	%	f	%			f
1	Empati	47	88.	6	11.3	53	100	0.000
2	Kurang Empati	16	74.3.	21	56.8	37	100	

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 53 responden yang menyatakan Pelayanan dalam kategori Empati mayoritas merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 47 orang (88,7%). Dari 37 responden yang menyatakan Pelayanan dalam kategori Kurang Empati mayoritas merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak sebanyak 21 orang (56,8%).

Hasil uji bivariat menggunakan Chi-Square diperoleh p-value sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Empati (Empathy) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Tabel 11 Hasil Uji Regresi Logistik Ganda

No	Variabel	B	Sig.		95% CI	
			(p-value)	Wald	Exp(B)	for Exp(B)
1	Jenis BPJS	1.82	.033	4.54	.161	.03 .864
2	Bukti	6	.007	2	.116	0 .562
3	Langsung	2.15	.023	7.17	.130	.02 .756
4	Kehandalan	3	.003	0	.052	4 .375
5	Ketanggapan	2.03	.071	5.16	.235	.02 1.13
	Empati	2.96		8.56		.00
		5		9		7
		1.44		3.25		.04
		9		0		9
	Konstanta	5.805	0.000	15.07	332.00	7 7

Berdasarkan hasil uji regresi logistic berganda tersebut nilai signifikansi model secara bersama-sama diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa kelima variabel yang dijadikan model dalam penelitian ini memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien BPJS.

Variabel yang paling besar pengaruhnya dalam penelitian ini adalah variabel empati (empathy), kehandalan (reliability), bukti langsung (tangibles) dan ketanggapan (responsiveness). Variabel empati (empathy) mempunyai nilai $Exp(B)/RP = 0,235$ artinya responden yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak Tanggap akan merasa puas sebesar 0,235 kali lebih tinggi bila dibandingkan dengan

responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan kurang tanggap.

Variabel kehandalan (reliability) mempunyai nilai $Exp (B)/RP = 0,130$ artinya responden yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak handal akan merasa puas sebesar 0,130 kali lebih tinggi bila dibandingkan dengan responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan kurang handal.

Variabel bukti langsung (tangibles) mempunyai nilai $Exp (B)/RP = 0,116$ artinya responden yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak empati akan merasa puas sebesar 0,116 kali lebih tinggi bila dibandingkan dengan responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan kurang empati.

Variabel ketanggapan (responsiveness) mempunyai nilai $Exp (B)/RP = 0,052$ artinya responden yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak baik akan merasa puas sebesar 0,052 kali lebih tinggi bila dibandingkan dengan responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan kurang baik.

Variabel Jenis BPJS mempunyai nilai $Exp (B)/RP = 0,161$ artinya responden yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak terjamin akan merasa puas sebesar 0,161 kali lebih tinggi bila dibandingkan dengan responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan kurang terjamin.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan disajikan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa: Tanda larangan merokok tidak berhubungan dengan penerapan Kawasan Tanpa Rokok (KTR) di Wilayah Puskesmas Sei Agul Tahun 2019.

1. Bukti langsung (tangibles) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang tahun 2020, $p = 0,000$.
2. Kehandalan (reliability) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang, $p = 0,000$.
3. Ketanggapan (responsiveness) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang, $p = 0,002$.
4. Jaminan (assurance) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang, $p = 0,040$.
5. Empati (empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang, $p = 0,000$.
6. Variabel yang paling dominan pengaruhnya dalam penelitian ini adalah variabel Empati nilai $Exp (B)/RP = 0,235$ artinya

responden yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak handal akan merasa puas sebesar 0,23 kali lebih tinggi dibandingkan responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan kurang handal.

7. Pasien BPJS yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan berdasarkan bukti langsung baik, tenaga kesehatan handal, tanggap, memberikan jaminan, dan berempati akan merasa puas sebesar 78,1 persen. Variabel perancu yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, jenis kartu/ kepesertaan BPJS, tidak ada yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang tahun 2020, $p > 0,05$ namun variabel Jenis BPJS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020, dengan nilai $p=0,033 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan (2014) Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014. Jakarta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
- BPJS Kesehatan (2018) Jumlah Peserta JKN/KIS Hingga akhir 2017 mencapai 72,9 persen. Kamis, 04 Januari 2020. Diperoleh dari : www.infopublik.id/read/241647/ jumlah-peserta-jknkis-hingga-akhir-2017-mencapai-729-persen.html
- Budiastuti (2012) Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah sakit. Transinfo media.
- Dumaris (2014) Dampak Sistem Pembayaran Kapitalis pada SDM Puskesmas dalam Era jkn. <http://kesehatan.kompasiana.com/medis/2014/06/24/dampak-sistem-pembayaran-kapitasi-padasdm-puskesmas-dalam-era-jkn-gg0343.html>
- Eldayaa, S. (2015) Hubungan Insentif Dana Kapitalis Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dengan Motivasi Kerja Pegawai Puskesmas Meto Tahun 2014. Jurnal Kesehatan Holistik. Vol 9, No. 2 April 2015: 64-70
- Syafrudin, Siti Masitoh, dan Taty R. (2014) Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan. Cetakan Pertama, Jakarta: Trans Info Media.
- Tjiptono, F. (2012) Strategi Pemasaran. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Warda, A. (2016) Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Perumnas di Kota Kendari Tahun 2016. Kendari: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo.
- Wijono, D. (2013) Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya : Airlangga University Press