



Mutu pelayanan jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama

Silvana Della Batubara¹, Annis Lumongga Zaisya Siregar², Annisa Rahma Sitorus³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

silvanadella@gmail.com

Info Artikel :

Diterima :

5 Februari 2023

Disetujui :

15 Februari 2023

Dipublikasikan :

25 Februari 2023

ABSTRAK

Analisis ini memiliki tujuan untuk membuktikan kalau kualitas pelayanan terkait pada kepuasan setiap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Medan, Sumatera utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yang rancangan cross sectional. Kemudian Lokasi yang digunakan pada penelitian yaitu FKTP yang bekerja sama terhadap BPJS Kesehatan yang ada di Medan, Sumatera Utara. Penelitian dimulai di bulan Juli 2018. banyak sampel pada penelitian ini ialah 850 secara proportional random sampling. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan memakai uji Kendall Tau. Kepuasan pelayanan kesehatan dari sudut, reliability, tangible responsiveness, assurance serta empathy berkaitan pada kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Medan, Sumatera Utara. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) berkaitan terhadap kepuasan layanan kesehatan yang diberi dari fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama terhadap pasien yang memakai BPJS Kesehatan terhadap tingkat keterkaitan yang kuat. Kemudian dalam keterkaitan kualitas pelayanan pada sudut assurance keterkaitannya sangat kuat.

Kata kunci: Kepuasan pelayanan Kesehatan; JKN; Kualitas; Fasilitas; Mutu pelayanan

ABSTRACT

This analysis aims to prove that the quality of service is related to the satisfaction of each National Health Insurance (JKN) participant at the First Level Health Facility in Medan, North Sumatra. The type of research used is descriptive quantitative with a cross-sectional design. Then the location used in the study was the FKTP which collaborated with BPJS Kesehatan in Medan, North Sumatra. The research began in July 2018. The number of samples in this study was 850 by proportional random sampling. This study uses data analysis using the Kendall Tau test. Health service satisfaction from the point of view of reliability, tangible responsiveness, assurance, and empathy is related to the satisfaction of BPJS Health participants in Medan, North Sumatra. The study results show that the quality of health services (tangible, reliable, responsive, assurance, and empathy) is related to the satisfaction of health services provided by first-level healthcare facilities to patients using Health BPJS with a strong level of linkage. Then concerning service quality from the assurance point of view, the relationship is very strong.

Keywords : Health service satisfaction; JKN Quality; Facility; Service quality



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Kegiatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki tujuan untuk memberi jaminan kesehatan terhadap semua penduduk Indonesia dan mempunyai harapan di tahun 2019 dapat mencapai Universal Health Coverage (UHC). Keterkaitan terhadap pencapaian UHC ini, semua kepesertaan BPJS Kesehatan yang ada di Medan, Sumatera utara hingga April 2017 yaitu 2.887.615 orang atau dipersenkan sebesar 84% dari total semua penduduk yaitu sebanyak 3.457.491 jiwa. Kemudian target dari BPJS Kesehatan adalah kepuasan penduduk sampai 95%, tetapi hingga tahun 2017 kepuasan penduduk hanya sebesar 85%. Peneliti sebelumnya mengatakan jika kualitas pelayanan kesehatan terhadap peserta JKN berada pada level 65-80%. Penduduk yang menerima pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sesuai dari hasil observasi dipuskesmas, klinik pratama dan dokter keluarga di Medan, Sumatera utara kebanyakan kepuasan pelayanannya nya masih sebesar 70%. Penduduk banyak mengeluhkan pelayanan yang belum maksimal, misalnya ruang tunggu yang sempit, panas dan penuh diwaktu banyak peserta. Selain itu ada juga Dokter datang dengan terlambat, dokter praktir seharusnya ada 3 yang praktik namun Cuma ada 1 dokter yang mengakibatkan antrean menjadi

lama dan panjang. Para Petugas pendaftaran yang tidak ramah menjadikan peserta JKN resah terhadap kualitas pelayanan dari FKTP.

Hasil penelitian Antina dan Rila Rindi (2016) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep baik, Pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep puas, korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien tinggi dan dapat berpengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. Selanjutnya pada penelitian Andriani (2017) menunjukkan bahwa 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.

Pada penelitian Andari (2016) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hal ini dikarenakan kualitas yang bagus bisa meningkatkan rasa percaya masyarakat ketika berobat di Puskesmas. Kemudian terdapat pengaruh yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian Gaghana (2014) menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Tuminting kepada pasien Universal Coverage sesuai dengan urutan yang paling banyak memuaskan pasien yaitu jaminan, bukti fisik, perhatian, daya tanggap, dan kehandalan

Pasien JKN yang menggunakan pelayanan kesehatan di FKTP berharap fasilitas kesehatan bisa memberi pelayanan dengan baik dan berkualitas terhadap mereka. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi jika pelayanan kesehatan terkait pada kepuasan pasien JKN di FKTP pada Peserta Di Medan, Sumatera utara. Mengidentifikasi kaitan pelayanan kesehatan (*tangible, assurance, empathy, reliability, responsiveness*) terhadap kepuasan (*responsiveness, assurance tangible, reliability, empathy*) pada pelayanan yang diberi pada fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Dan cross sectional sebagai Rancangan penelitian. Kemudian untuk sampel penelitian dibuat secara proportional random sampling sesuai tingkat kabupaten/ kota. Adapun faskes Pelayanan kesehatan tingkat pertama pada kabupaten/kota diambil 1 dokter praktik swasta 1 puskesmas, dan 1 klinik pratama dan ditambahkan 1 fasilitas kesehatan tingkat I milik TNI dan 1 fasilitas kesehatan tingkat I milik Polri. Di Sumatera utara terdapat 4 kabupaten serta 1 kota. Semua faskes diambil dari 50 orang menjadi total sampel menjadi 850 orang pasien JKN. Namun keadaan pada lapangan di waktu mengambil data menjadi pertimbangan agar dalam menentukan banyaknya responden pada setiap fasilitas kesehatannya. Fasilitas kesehatan yang pesertanya sangat banyak bisa diambil responden lebih banyak dibanding fasilitas kesehatan yang banyak pesertanya lebih sedikit yang memanfaatkan pelayanan di waktu melakukan penelitian langsung. Waktu Penelitian ini dibuat di bulan Juni – Juli 2018. Instrumen yang dipakai yaitu kuesioner yang diadopsi pada pelayanan “Delivering Quality Service Expectations: and Balancing Customer Perceptions”. Kualitas pelayanan yang diberi pada pasien JKN yang mencakup *responsiveness, assurance, empathy, tangible, reliability* adalah variabel. Sedangkan kepuasan pelayanan kesehatan pada dimensi *responsiveness, assurance, empathy, tangible, reliability* adalah variabel terikatnya. Uji statistik dalam melakukan analisis korelasi dan kaitan dalam memakai uji Kendall Tau ditingkat kemaknaan $p < 0,05$ serta Confidence Interval (CI) 95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Penelitian “Pelayanan kesehatan berhubungan terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di FKTP Provinsi Sumatera Utara” dilakukan di 17 FKTP yang ada di Provinsi Sumatera utara pada jumlah sampel yaitu 850 orang. FKTP terdiri dari 5 klinik pratama, 5 puskesmas, serta 5 Dokter Praktik Swasta, 1 Klinik TNI Angkatan udara dan 1 Klinik POLRI.

Karakteristik Responden

Banyak responden penelitian ini yaitu 850 orang dan terdiri atas 17 FKTP yang ada di Medan, Sumatera utara. Dan berikutnya adalah data karakteristik responden bisa dipahami di Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Sumatera Utara Tahun 2018

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

Hasil Analisis Univariat

Tabel 2 adalah kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Sumatera Utara tahun 2018.

Tabel 2 Kualitas Pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada Peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Sumatera Utara Tahun 2018

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

Pada kualitas pelayanan yang diberi terhadap pasien JKN yang menggunakan pelayanan kesehatan pada FKTP Provinsi Sumatera Utara sudah sangat baik. Saat ditinjau dari 5 dimensi assurance, empathy tangible, reliability, responsiveness. jadi kualitas dimensi assurance yang masih belum baik. Dan hal ini berhubungan terhadap ketidak adanya dokter saat waktu jam pelayanan, yang mana dokter sedang ada kegiatan di luar puskesmas, dan bisa juga dokter yang bertugas belum sesuai terhadap jumlah dokter yang semestinya memberi pelayanan.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Sumatera Utara Tahun 2018

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

Pada Tabel 3 memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada FKTP Provinsi Sumatera Utara ditahun 2018. Adapun tingkat kepuasan para pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menggunakan pelayanan kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Provinsi Sumatera Utara sudah masuk kategori puas di mana hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan sudah mencapai 90%. Merujuk dari 5 dimensi tangible, reliability assurance, empathy responsiveness, jadi kepuasan pelayanan pada dimensi assurance masih belum bisa memuaskan para peserta. Hal ini berhubungan terhadap ketersediaan dokter yang belum sesuai dengan jumlah dokter yang disediakan di FKTP, dokter juga datang dengan terlambat. Namun secara keseluruhan pasien JKN mengatakan puas terhadap pelayanan yang ada di FKTP Provinsi Sumatera Utara.

Hasil Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Sumatera Utara Tahun 2018

Pelayanan Kualitas	n	%	Kepuasan pelayanan						Total	Sig. (2-Tailed)
			n	%	n	%	n	%		
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)										
1 Kurang Baik	0	0	0	0	1	0,1	1	0,1		
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		
Total	1		27		822		850	100	0,000	1,000
<i>Reliability</i> (Keandalan)										
1 Kurang Baik	0	0	0	0	1	0,1	1	0,1		
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		
Total	1		55		794		850	100	0,000	0,735
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)										
1 Cukup baik	1	0,1	35	4,1	8	0,9	44	5,2		
2 Baik	1	0,1	11	1,3	794	93,4	806	94,8		
Total	2		46		802		850	100	0,000	0,769
<i>Assurance</i> (Jaminan)										
1 Kurang Baik	3	0,4	1	0,1	1	0,1	5	0,6		
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		
Total	10		263		577		850	100	0,000	0,828
<i>Emphaty</i> (Perhatian)										
1 Cukup Baik	1	0,1	54	6,4	42	4,9	97	11,4		
2 Baik	0	0	16	1,9	737	86,7	753	88,6		
Total			70		779		850	100	0,000	0,627

Di Tabel 4 memperlihatkan tentang keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2018. Sesuai dengan hasil uji statistic. Kendall Tau memperlihatkan juika nilai Sig. (2- tailed) adalah 0,000 atau kurang dari 0,05. Dengan hasil ini berarti jika Ho ditolak dan Ha diterima, ada keterkaitannya dengan kepuasan tangible (bukti fisik) terhadap kualitas tangible (bukti fisik) pelayanan kesehatan yang diberikan dari pelayanan kesehatan kepada responden. Kemudian nilai correlation coefficient yaitu 1,000 melihatkan jika tingkat keterkaitan antara kepuasan tangible (bukti fisik) terhadap kualitas tangible (bukti fisik) pelayanan kesehatan ialah kuat.

Sesuai dengan hasil uji statistik Kendall Tau bisa diketahui jika nilai Sig. (2-tailed) adalah 0,000 atau kurang dari 0,05. Kemudian hasil ini memperlihatkan jika H_a diterima dan H_0 ditolak ada keterkaitan antara kepuasan reliability terhadap kualitas reliability pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap responden. Adapun nilai *correlation coefficient* adalah 0,735 memperlihatkan jika tingkat keterkaitan antara kepuasan reliability dengan kualitas pada sudut pandang reliability ialah kuat.

Dari hasil uji statistik Kendall Tau bisa kita ketahui jika nilai Sig. (2-tailed) ialah 0,000 atau kurang 0,05. Dan hasil ini memperlihatkan jika H_a diterima dan menolak H_0 artinya jika ada keterkaitan antara kepuasan responsiveness terhadap kualitas responsiveness pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap responden dari pelayanan kesehatan. Kemudian nilai *correlation coefficient* adalah 0,769 yang memperlihatkan jika tingkat keterkaitan antara kepuasan *responsiveness* terhadap kualitas responsiveness pelayanan kesehatan ialah kuat.

Kemudian hasil uji statistik Kendall Tau memperlihatkan jika ada keterkaitan antara kepuasan *assurance* (jaminan) dan kualitas *assurance* (jaminan) dan pelayanan kesehatan yang diberikan dari fasilitas pelayanan kesehatan terhadap peserta. Hal ini terlihat dari nilai Sig. (2-tailed) yaitu 0,000 atau kurang dari 0,05 yang artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Sesuai dengan nilai *correlation coefficient* yaitu 0,828 memperlihatkan jika tingkat kerkaitan kepuasan *assurance* (jaminan) terhadap kualitas *assurance* (jaminan) ialah cukup kuat.

Sesuai dengan hasil uji statistik Kendall Tau kita ketahui jika nilai Sig. (2-tailed) yaitu 0,000 atau kurang dari 0,05. Kemudian hasil melihatkan jika H_a diterima dan H_0 ditolak, yang berarti ada keterkaitan antara kepuasan *empathy* (perhatian) terhadap kualitas *empathy* (perhatian) pelayanan kesehatan yang diberi dari pelayanan kesehatan terhadap peserta. Adapun nilai *correlation coefficient* yaitu 0,627 melihatkan jika tingkat keterkaitan hubungan kepuasan *empathy* (perhatian) terhadap kualitas *empathy* (perhatian) ialah kuat.

Pembahasan

Kualitas pelayanan oleh dimensi tangible (bukti fisik) berkaitan terhadap kepuasan pasien JKN pada fasilitas kesehatan ditingkat yang pertama. Adapun penilaian kualitas pelayanan kesehatan pada sudut tangible (bukti fisik) mencakup dengan adanya ruang rawat jalan yang nyaman dan tertata rapi. Kemudian fasilitas pelayanan kesehatan sudah mempunyai alat medis yang sudah lengkap berdasarkan kriteria pelayanan kesehatan tingkat pertama diantaranya adalah dokter praktik swasta, klinik pratama dan puskesmas. Kemudian selain dari itu bisa kita lihat dari penampilan perawat maupun dokternya yang rapid bersih.

Pada hasil analisis ini sama dengan hasil penelitian Arifin (2013) yaitu penelitiannya yang memiliki judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Penggunaan ASKES Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. Tangible (bukti fisik) oleh hasil penelitian pasien jika bukti langsung bahwa pelayanannya sudah baik ialah kondisi ruang rawat yang nyaman dan bersih kemudian di dukung adanya fasilitas pendukung di ruang rawat seperti toilet, kenyamanan ruang rawat dan penampilan para petugas kesehatan yang bersih dan rapi. Dan hasil penelitian pasien jika bukti langsung pelayanan kesehatan berkaitan terhadap kepuasan pasien pengguna ASKES sosial terhadap pelayanan perawatan dan penginapan.

Kemudian kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan) berkaitan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan yang di berikan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama terhadap peserta pengguna BPJS Kesehatan pada tingkat keterkaitan yang cukup kuat. Adapun kualitas pelayanan kesehatan pada tingkat pertama yang terdiri atas klinik pratama, dokter praktik swasta dan puskesmas dinilai lewat kehandalan tenaga pendaftar di dalam menerapkan tahapan penerimaan pasien yang dilaksanakan dengan cepat dan tidak bertele-tele. Kedatangan dokter yang lebih tepat waktu, kecepatan, kesiapan dan kesiapan dokter pada saat memberi pelayanan pada pasien. Penilaian kepada perawat untuk kesiapannya dalam melayani pasien juga harus dilaksanakan penilaian.

Persepsi pasien yang baik untuk pelayanan kesehatan yang diberi untuk meningkatkan kepuasan pasien JKN yang menggunakan pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Provinsi Sumatera Utara. Jika ketepatan waktu pelayanan di tingkat perawatan kesehatan primer bisa memiliki dampak positif terhadap persepsi kualitas pelayanan yang diberi pada pasien.

Pada kualitas *responsiveness* (ketanggapan) berkaitan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan yang di berikan pada fasilitas pelayanan kesehatan di tingkat pertama terhadap klien pengguna BPJS Kesehatan terhadap tingkat keterkaitan yang kuat. Kualitas Responsiveness (ketanggapan) fasilitas

pelayanan kesehatan dilaksanakan untuk penilaian terhadap dokter yang selalu bertantanya keluhan dari klien atau pasien, memberi kesempatan pada pasien agar bertanya dan juga memberikan keterangan mengenai penyakit yang diberikan terhadap pasien. Untuk penilaian kepada perawat yang memiliki sikap sopan dan ramah, serta memperhatikan segala apa yang dibutuhkan pasien dan apa keluhan pasien dan juga keluarganya.

Kemudian untuk kualitas *assurance* (jaminan) berkaitan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan yang di berikan dari fasilitas pelayanan kesehatan untuk tingkat pertama terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan pada tingkat keterkaitan yang begitu kuat (Mernawati, 2016). Dan pada pelayanan kesehatan yang dinilai pada sudut *assurance* (jaminan) merupakan ketersediaan dokter pada fasilitas kesehatan pada saat dibutuhkan oleh klien atau pasien, kemudian sikap dokter yang selalu memberi rasa nyaman dan aman. Selain dari itu juga adanya perawat yang terdidik dan juga mampu dalam melayani pasien dengan baik. dan yang terpenting ialah kepercayaan dari pasien bahwa perawat dan dokter bisa selalu menjaga kerahasiaan dari klien atau pasien. Di penelitian ini, sebesar 20% responden merasa tidak puas dengan ketersediaan dokter pada fasilitas kesehatan. Dengan Hal ini karena dokter yang tidak datang tepat pada waktu yang ditetapkan, dan ada juga dokter yang masih praktik di tempat yang lain. Untuk pelayanan kesehatan oleh sudut *assurance* ini memiliki tingkat keterkaitan yang begitu kuat dalam memberikan kepuasan terhadap pasien klien program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menggunakan layanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan ditingkat pertama Provinsi Sumatera Utara.

Pada kualitas pelayanan oleh dimensi *empathy* (perhatian) berkaitan terhadap kepuasan layanan kesehatan yang diberi dari fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama terhadap pasien yang memakai BPJS Kesehatan pada tingkat keterkaitan yang cukup kuat. Kemudian kualitas *empathy* (perhatian) layanan kesehatan yang dilaksanakan penilaian mencakup dokter untuk selalu memberikan rasa ketenangan pada pasien karena penyakit yang ada pada pasien. Kemudian perawat bersedia memberikan waktu agar mau berkomunikasi terhadap pasien. Dan waktu dalam berkonsultasi keluarga pasien dengan dokter dan dokter bersedia menghibur dan memberi dorongan serta mendoakan pasien agar bisa cepat sembuh.

Menurut SERVQUAL teori kepuasan mencakup: (1) Tangibles (wujud nyata) adalah fasilitas, sarana informasi, petugas, penampilan fisik, peralatan. (2) Reliability (kehandalan) adalah kemampuan dalam menunjukkan layanan yang dijanjikan secara cepat dan akurat. (3) Responsiveness (kepedulian) adalah kemampuan dalam menolong konsumen serta meningkatkan ketepatan pelayanan (4) Assurance (jaminan) adalah kompetensi yang harus ada sehingga membuat bebas risiko atau bahaya, dan rasa aman kepastian yang mencakup sikap- prilaku pengetahuan. (5) Empathy (perhatian) adalah sikap serta kemampuan dalam memberikan perhatian penuh, kemudahan kontak, berkomunikasi secara baik (Hastuti, 2014)

Pada penelitian yang dilaksanka oleh Hemadeh (2018), dkk di Lebanon jika persepsi komunikasi pasien *provider*, penyedia layanan kesehatan kompetensi, serta kualitas pendidikan kesehatan adalah prediktor terkuat terhadap kepuasan. Kepuasan seorang pasien terhadap layanan kesehatan primer di Lebanon cukup tinggi. Kajian yang laksanakan oleh Papanikolaou (2014), menggambarkan jika pasien memiliki kesenjangan di semua dimensi yang dihitung dengan SERVQUAL. Kesenjangan paling besar terdeteksi pada empati. Penelitian menunjukkan jika ada perbedaan yang ada pada usia, tingkat pendidikan dan jenis kelamin. Penelitian terpisah terpisah dari yang diharapkan dan persepsi mengatakan jika kesenjangan tersebut merupakan akibat adanya perbedaan pada persepsi pasien disbanding dengan harapan.

Untuk tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang ada pada pusat Primary Health Care (PHC) di Majmaah tinggi. Pendapatan, jenis kelamin, dan status perkawinan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang ada pada pusat PHC, akan tetapi pasien yang memiliki pendidikan rendah lebih puas *disbanding* dengan yang pendidikan nya tinggi. Untuk kebersihan, kompetensi staf dan rasa hormat serta tanggung jawab yang baik adalah pendorong atas tingkat kepuasan pasien yang tinggi (Mohamed, 2015).

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) berkaitan terhadap kepuasan layanan kesehatan yang diberi dari fasilitas pelayanan kesehatan tingkat

pertama terhadap pasien yang memakai BPJS Kesehatan terhadap tingkat keterkaitan yang kuat. Kemudian dalam keterkaitan kualitas pelayanan pada sudut *assurance* keterkaitannya sangat kuat.

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.
- Aini, Y., Andari, E. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5 (1)
- 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*.
- Gaghana, V.F., Siagian, I.Y.T., Palandeng, H. M. F., Monintja, T. 2014. Tingkat Kepuasan Pasien Universal Coverage Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas
- 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>.
- Hastuti, T., & Nasri, M. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(3).
- 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/hpj>.
- 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 V1, Zygiaris S. 2014. Service quality perceptions in primary health care centres in Greece. *Health Expect*, 17 (2), 197-207. doi: 10.1111/j.13697625.2011.00747.x. Epub 2012 Feb 2. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22296402>.
- Sagrado, T. Sanchez. 2017. Primary care in Ireland. Published by Elsevier España. doi: [org/10.1016/j.semerg.2017.02.004](https://doi.org/10.1016/j.semerg.2017.02.004). Available at <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138359317300576>. [accessed 07 Juni 2017].
Tuminting Manado. *Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropic*, II (1).