

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS SOASIO KECAMATAN GALELA TAHUN 2022

Sudirman Soamole^{1*}

¹ Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Sains teknologi dan Kesehatan Universitas hein Namotemo
Email: Sudirmanmalikin.1899@gmail.com

Abstract

The National Health Insurance Program aims to Provide health protection to participants to obtain health care benefits and protection in meeting basic health needs. The implementation of national health insurance involves various stakeholder, one of which is the puskesmas. The quality of health services can be measured using 5 dimensions of service quality, namely physical evidence, responsiveness, reliability, security assurance and empathy. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health service and the satisfaction of patients participating in the National Health Insurance at the Soasio Public Health Center. The method used in this research is quantitative using a cross sectional study approach, namely to determine the relationship between the independent variable and the dependent variable. From the results of research that has been carried out on 97 respondents, an analysis test using the chi square. The results showed that the tangibles relationship has a p value of 0,007, reliability had a p value of 0,000, responsiveness had a p value of 0,004, assurance had a p value of 0,003, and empathy had a p value of 0,0001. There is a significant relationship between physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy with JKN participant patient satisfaction at the Soasio Health Center, Galela District.

Keywords: Patient Service Quality and Patient

Abstrak

Program Jaminan Kesehatan Nasional bertujuan memberikan perlindungan Kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan Kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan. Penyelenggaraan jaminan Kesehatan nasional melibatkan berbagai stakeholder, salah satunya adalah Puskesmas. Kualitas pelayanan Kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan Kesehatan dapat diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan keamanan, dan empati. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Soasio. Menunjukkan bahwa hubungan bukti fisik memiliki nilai p value sebesar 0,007, kehandalan memiliki nilai p sebesar 0,000, daya tanggap memiliki nilai p sebesar 0,004, jaminan memiliki nilai p sebesar 0,003, dan empati memiliki nilai p value sebesar 0,001 Terdapat hubungan yang bermakna antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Soasio Kecamatan Galela

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Pasien dan Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang dapat dibedakan antara pasien JKN dengan Non JKN, kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan jasa layanan (pasien) dan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat

kepuasan pasien (Wahyuni, 2015). Pelayanan kesehatan tercantum dalam kebijakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (1) tentang kesehatan yaitu “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh

pelayanan kesehatan”. Dalam Pasal 28 H Ayat (1) tersebut memiliki makna setiap orang atau warga Negara Republik Indonesia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup bagi seluruh penduduknya.

Pelayanan kesehatan dasar yang juga disebut basic health services terdiri dari beberapa jenis pelayanan kesehatan yang dianggap esensial (sangat penting) untuk menjaga kesehatan seseorang, keluarga dan masyarakat agar hidup produktif secara sosial dan ekonomi. World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa jenis-jenis pelayanan tersebut ditetapkan atas dasar kondisi epidemiologi suatu Negara (Kementerian PPN, 2018).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Standar kepuasan pasien di pelayanan Kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016).

Puskesmas Soasio memberi pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan medis, perawatan gigi, pemeriksaan laboratorium dan pemeriksaan ibu hamil. Banyaknya pasien yang datang di Puskesmas ini menuntut pelayanan yang maksimal Puskesmas Soasio sesuai dengan visi dan misi Puskesmas Soasio dalam memberikan pengobatan dan penyembuhan terhadap pasien. Data pasien JKN di Puskesmas Soasio pada Bulan Januari-Juni tahun 2022 sebanyak 777 Penerima JKN, (Puskesmas Soasio, 2022).

METODE

Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional study*, dimana untuk melihat hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas, dimana melihat

fenomena yang terjadi saat ini tanpa melihat apa yang terjadi sebelumnya yaitu variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan sedangkan untuk variabel terikat yaitu tingkat kepiasan pasien

Waktu untuk penelitian ini dilakukan dari Bulan Juli-September dan bertempat di Puskesmas Soasio Kecamatan Galela, Kabupaten Halmahera Utara.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta Jaminan kesehatan nasional yang terdaftar di puskesmas soasio yang berjumlah 129 peserta JKN.

Sampel pada penelitian ini adalah seluruh sampel yang berada pada populasi yaitu 129 responden atau peserta JKN yang berada pada Puskesmas Soasio.

HASIL

Hasil penelitian pada penelitian ini menggambarkan karakteristik responden penerima JKN berdasarkan kategorik umur, jenis kelamin dan pekerjaan, dimana terlihat bahwa umur responden 17-25 tahun sebesar 8 responden (8,2%), umur responden 26-35 Tahun sebesar 28 responden (28,9%), umur responden 35-45 Tahun sebesar 40 responden (41,2%) dan umur responden 46-56 tahun sebesar 21 responden (18,6%), Sedangkan untuk karakteristik responden penerima JKN berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebesar 48 responden (49,5%) dan jenis kelamin perempuan sebesar 49 responden (50,5%). Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan PNS 8 responden (8,2%), Wiraswasta/swasta 19 responden (19,6%), petani 23 responden (23,7%), IRT 41 responden (42,3%) dan nelayan 6 responden (6,2%).

Tabel 1. Karakteristik Resonden Penerima JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Soasio

Kategori	n	%
Umur Resonden		
17-25 Tahun	8	8,2
26-35 Tahun	28	28,9
35-45 Tahun	40	41,2
46-56 Tahun	21	26,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	48	49,5
Perempuan	49	50,5
Jenis Pekerjaan		
PNS	19	19,6
Wirasswasta/Swasta	23	23,7
Petani	41	42,3
IRT	6	6,2
Nelayan		

Untuk mengukur kualitas pelayanan puskesmas ada lima unsur yang tidak dapat terpisahkan agar bisa mengukur puas dan tidak puasnya kualitas puskesmas di suatu puskesmas, kelima unsur tersebut dapat dilihat pada penjelasan tabel 2.

Tabel 2. Dimensi Tangibels Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Soasio Kecamatan Galela Kabupaten Halmahera Utara.

Tangibel	Jumlah	%
Baik	69	71,1
Tidak baik	28	28,9
Jumlah	97	100

Berdasarkan uji statusk yang dilakukan bahwa hasil yang didapatkan pada dimensi tangibel dengan kategori baik 69 responden (71,1%) dan yang tidak baik 28 responden (28,9%).

Tabel 3. Dimensi kehandalan dengan kualitas pelayanan kesehatan diwilayah kerja Puskesmas Soasio

Kehandalan	Jumlah	%
Puas	71	73,2
Tidak Puas	26	26,8
Jumlah	97	100

Berdasarkan hasil uji statistik di dapatkan hasil bahwa dari dimensi kehandalan pasien yang merasa puas yaitu 71 responden (73,2%) dan pasien yang merasa tidak puas yaitu 26 responden (26,8%).

Tabel 4. Distribusi Respdnen Dimensi daya tanggap dengan kualitas pelayanan kesehatan Diwilayah kerja Puskesmas Soasio

Daya Tanggap	Jumlah	%
Puas	79	81,4
Tidak Puas	18	18,6
Jumlah	97	100

Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan hasil bawa dari dimensi daya tanggap pasien yang merasa puas yaitu 79 responden (81,4%) dan pasien yang merasa tidak puas yaitu 18 responden (18,6%).

Tabel 5. Distribusi Responden berdasarkan Dimensi Emphty Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Diwilayah Kerja Puskesmas Soasio

Empathy	Jumlah	%
Puas	76	78,4
Tidak Puas	21	21,6
Jumlah	97	100

Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan bahwa dari dimensi empathy pasien yang merasa puas sebesar 76 responden (78,4%) sedangkan yang merasa tidak puas yaitu 21 responden (18,6%).

Tabel 6. Distribusi Responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pasien penerima JKN di wilayah Kerja Puskesmas Soasio

Kepuasan Pasien	Jumlah	%
Puas	74	76,3
Tidak Puas	23	23,7
Jumlah	97	100

Berdasarkan hasil uji statistik di dapatkan hasil bahwa pasien yang merasa puas terhadap pelayanan pasien 74 responden (76,3%) dan yang merasa tidak puas sebesar 23 (23,7%)

Tabel 7. Hubungan Antara Tangibel terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Soasio

Tangibel	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	71	73,2	9	9,3	80	82,5	0,007
Tidak baik	10	10,3	7	7,2	17	17,5	
Total	81		16		97	100	

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa dimensi tangibel baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 71 (73,2%) dan tangibel baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa tidak puas 9 (9,3%) sedangkan tangibel Tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 10 (10,3%) dan tangibel tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien tidak puas 7 (7,2%) dengan nilai *p value* 0,007 yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara tangibel dengan tingkat kepuasan pasien peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Soasio.

Tabel 8. Hubungan Antara Kehandalan Terhadap kepuasan pasien peserta JKN Di wilayah Kerja Puskesmas Soasio

Kehandalan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	62	63,9	9	9,3	71	73,2	0,000
Tidak baik	12	12,4	14	14,4	26	26,8	
Total	74		23		97	100	

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa dimensi Kehandalan baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 62 (63,9%) dan kehandalan baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa tidak puas 9 (9,3%) sedangkan kehandalan Tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 12 (12,4%) dan kehandalan tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien tidak puas 14 (14,4%) dengan nilai *p value* 0,000 yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara tangibel dengan tingkat kepuasan pasien peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Soasio

Tabel 9. Hubungan Antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN Di wilayah Kerja Puskesmas Soasio

Kualitas pelayanan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	69	71,1	10	10,3	79	81,4	0,004
Tidak baik	10	10,3	8	8,2	18	18,6	
Total	79		18		97	100	

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan

bahwa dimensi Kualitas Pelayanan baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 69 (71,1%) dan kualitas pelayanan baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa tidak puas 10 (10,3%) sedangkan kualitas pelayanan Tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 10 (10,3%) dan kualitas pelayanan tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien tidak puas 8 (8,2%) dengan nilai *p value* 0,004 yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara tangibel dengan tingkat kepuasan pasien peserta JKN diwilayah kerja Puskesmas Soasio.

Tabel 10. Hubungan Antara Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN Diwilayah Kerja Puskesmas Soasio

Jaminan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	63	64,9	14	14,4	77	79,4	0,003
Tidak baik	9	9,3	11	11,3	20	20,6	
Total	72		25		97	100	

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa dimensi Jaminan baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 63 (64,9%) dan Jaminan baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa tidak puas 14 (14,4%) sedangkan Jaminan Tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 9 (9,3%) dan Jaminan tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien tidak puas 11 (11,3%) dengan nilai *p value* 0,003 yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara tangibel dengan tingkat kepuasan pasien peserta JKN diwilayah kerja Puskesmas Soasio.

Tabel 11. Hubungan Antara Empati Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN Diwilayah Kerja Puskesmas Soasio

Empati	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	69	71,1	7	7,2	76	78,4	0,001
Tidak baik	12	12,4	9	20,2	21	21,6	
Total	81		16		97	100	

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa dimensi empati baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 69 (71,1%) dan empati baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa tidak puas 7 (7,2%) sedangkan empati Tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 12 (12,4%) dan empati tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien tidak puas 9 (20,2%) dengan nilai *p value* 0,001 yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara tangibel dengan tingkat kepuasan pasien peserta JKN diwilayah kerja Puskesmas Soasio.

PEMBAHASAN

Untuk mengukur tingkat atau mutu pelayanan keuasan pasien disuatu pukeskesmas atau rumah sakit ada lima dimensi yang tidak dapat dipisahkan antara satu dan lainnya sehingga hasil dari penelitian ini dapat disajikan dalam pembahasan berikut, hasil yang didapatkan pada dimensi tangibel dengan kategori baik 69 responden (71,1%) dan yang tidak baik 28 responden (28,9%), dimensi kehandalan pasien yang merasa puas yaitu 71 responden (73,2%) dan pasien yang merasa tidak puas yaitu 26 responden (26,8%), dimensi daya tanggap pasien yang merasa puas yaitu 79 responden (81,4%) dan pasien yang merasa tidak puas yaitu 18 responden (18,6%), dimensi daya tanggap pasien yang merasa puas yaitu 79 responden (81,4%) dan pasien yang

merasa tidak puas yaitu 18 responden (18,6%), dimensi empathy pasien yang merasa puas sebesar 76 responden (78,4%) sedangkan yang merasa tidak puas yaitu 21 responden (18,6%), sedangkan untuk kepuasan pasien peserta JKN di wilayah kerja puskesmas soasio pasien 74 responden (76,3%) dan yang merasa tidak puas sebesar 23 (23,7%).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan analisis *chisquare* terhadap 97 orang responden di Puskesmas Soasio Kecamatan Galela didapatkan hasil bahwa dimensi tangibel baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 71 (73,2%) dan tangibel baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa tidak puas 9 (9,3%) sedangkan tangibel Tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 10 (10,3%) dan tangibel tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien tidak puas 7 (7,2%) dengan nilai *p value* 0,007, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Nur Rofiah (2019) dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kesehatan pada dimensi bukti fisik. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Thesy Tersena, dkk, (2021) di RS Islam Ibnu Sina Pekanbaru yang menyatakan bahwa ada hubungan antara Dimensi berwujud (*tangibles*) dengan kepuasan pasien, dengan nilai *p* sebesar 4,376 yang artinya bukti fisik kurang baik berpeluang 4 kali menyebabkan ketidakpuasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 74% responden puas terhadap kehandalan petugas, dengan rincian; responden yang mengatakan petugas baik dalam melakukan pelayanan di Puskesmas Soasio berdasarkan dimensi kehandalan kualitas pelayanan sebesar 62 orang (63,9%) dan sisanya 12 orang (12,4%) mengatakan tidak baik, sedangkan responden yang tidak puas terhadap kehandalan petugas

adalah sebesar 23% dengan rincian; sebanyak 9 orang (9,3%) responden mengatakan petugas baik dalam melakukan pelayanan dan sisanya 14 orang (14,4%) mengatakan tidak baik.

Dimensi Kehandalan baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 62 (63,9%) dan kehandalan baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa tidak puas 9 (9,3%) sedangkan kehandalan Tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas 12 (12,4%) dan kehandalan tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien tidak puas 14 (14,4%) dengan nilai *p value* 0,000, Hasil analisis uji *chi-square* didapatkan nilai *pvalue*= sebesar 0,000<0,05 maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Ini menunjukkan ada hubungan antar kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Soasio. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhofi, dkk, (2019) pada penelitian di Puskesmas Tandruledong Kabupaten Sidandeng Rappang tentang kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Jamkesmas menunjukkan hasil yang sama bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 79% responden puas terhadap dimensi daya tanggap petugas, dengan rincian; responden yang mengatakan petugas baik dalam melakukan pelayanan di Puskesmas Soasio sebanyak 69 orang (71,1%) dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 10 orang (10,3%); sedangkan jumlah responden yang tidak puas terhadap daya tanggap petugas sebanyak (18%) dengan rincian; yang mengatakan petugas baik dalam melakukan pelayanan sebanyak 10 orang (10,3%) dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 8 orang (8,2%), Hasil analisis uji *chi-square* didapatkan nilai *p* sebesar 0,004<0,05 maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Ini menunjukkan ada hubungan antar kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di

Puskesmas Soasio.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ginting (2017) di puskesmas Brastagi Tana Karo Sumatra Utara yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara daya tanggap petugas dan atribut pelayanan yang paling mempunyai gap adalah pelayanan di loket puskesmas. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Rofiah (2019) dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kesehatan pada dimensi Daya Tanggap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 72% responden puas terhadap jaminan keamanan, dengan rincian; responden yang mengatakan merasa baik menerima pelayanan Kesehatan di Puskesmas Soasio adalah sebesar 63 orang (64%) dan sisanya 9 orang (9,3%) mengatakan merasa tidak baik, sedangkan responden yang mengatakan tidak puas terhadap dimensi jaminan keamanan sebesar 25% dengan rincian; sebanyak 14 orang (14,4%) responden mengatakan merasa baik dalam menerima pelayanan dan sisanya 11 orang (11,3%) mengatakan tidak baik, Hasil analisis uji *chi-square* didapatkan nilai *p value* sebesar $0,003 < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Ini menunjukkan ada hubungan antar kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Soasio, Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurheda, dkk, (2018) di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang tentang hubungan kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS menunjukkan hasil yang sama bahwa ada hubungan jaminan dengan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Maiwa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 81%

responden puas terhadap dimensi empati petugas, dengan rincian; responden yang mengatakan petugas baik terhadap pasien dalam melakukan pelayanan sebanyak 69 orang (71,1%) dan sisanya 12 orang (12,4%) mengatakan petugas tidak baik, sedangkan responden yang tidak puas terhadap empati petugas sebesar 16% dengan rincian; sebanyak 7 orang (7,2%) responden mengatakan petugas baik dalam melakukan pelayanan dan sisanya 9 orang (20,2%) mengatakan petugas tidak baik, Hasil analisis uji *chi-square* didapatkan nilai *p value* sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Ini menunjukkan ada hubungan antar kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Soasio, Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputro (2015) yang menyatakan bahwa ada hubungan dimensi empati dengan kepuasan pasien dengan skor rata-rata 68,39% pada kategori cukup, ini menunjukkan bahwa dari 112 responden menyatakan dimensi empati yang merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pasien masih dinilai cukup.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah ada hubungan antara kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasienpeserta JKN dengan dimensi bukti fisik di Puskesmas Soasio dengan nilai *p* sebesar $0,007 < 0,05$. Ada hubungan antara kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasienpeserta JKN dengan dimensi kehandalan di Puskesmas Soasio dengan nilai *p* sebesar $0,000 < 0,05$. Ada hubungan antara kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN dengan dimensi Daya tanggap di Puskesmas Soasio dengan nilai *p* sebesar $0,004 < 0,05$. Ada hubungan antara kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN dengan dimensi Jaminan di Puskesmas Soasio dengan

niali p sebesar $0,0003 < 0,05$. Ada hubungan antara kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN dengan dimensi Empati di Puskesmas Soasio dengan niali p sebesar $0,001 < 0,05$

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diucapkan kepada Kepala Puskesmas Soasio kecamatan Galela Yang Telah memberikan ijin kepada pebeliti untuk bisa melakukan penelitian terkait kepuasan pasien penerima jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah kerja puskesmas soasio. Ucapan terima kasih kepada Bapak Rektor Universitas Hein Namotemo yang telah memberikan bantuan dana kepada peneliti sehingga peneliti bisa melakukan penelitian terkait kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional (JKN). Semua pihak yang telah memberikan sumbangsi pikiran dan gagasan sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian dengan baik dan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Arif Sumatri (2011) *Metode Penelitian Kesehatan*. Edisi pertama. Jakarta: Kencana 2011

BPJS, 2019. *Hasil Evaluasi Dewan Jaminan Sosial Nasional. Terhadap Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan*. Jakarta.

BPJS, 2019. *Evaluasi Dewan Jaminan Kesehatan Sosial Nasional. Terhadap Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan*. Jakarta.

Ginting, T. 2017, *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas*

Berastagi Kabupaten Karo. (Jurnal Tesis). Program Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik. Universitas Indonesia. Jakrta. <http://lib.ui.ac.id>, (Diakses 10 Mei 2020)

- Handayani, S. (2016). *The Level of Patient Satisfaction With Health Services in Baturetno Health Centers Sri Handayani*. PROFESI. 14 (Septembar), 42-48,
- Kelinger, 2017. *Asas-asas Penelitian Behaviour*. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta: Gadjadara University Press Perpres Nomor 12 Tahun 2013. *Tentang Jaminan Kesehatan Nasional*
- Muhofi, A. Nurhayani, dan Indra. 2019. *Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Jamkesmas Kesehatan di Puskesmas Kajhu Kecamatan Baitussalam*
- Nigrum R.M, N. Huda, L.Wiwiek, dan C. Yuliasuti. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumkital dr. Ramelan. (Jurnal)*. STIKES Hang Tuah. Surabaya. [Stikeshangtuah-sby.ac.id](http://stikeshangtuah-sby.ac.id). (Diakses 25 Desember 2014).
- Nur, Rofiah. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019" Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2019.
- Nurheda, Usman, Ayu Dewi Putri Rusman, "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna