



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 10126-10142

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi Tahun 2023

Afif Wahyudi Hidayat^{1✉}, Lyliana Endang Setianingsih², Ice Marini³

Administrasi Kesehatan, Universitas Medika Suherman

Email: afifwahyudi.awh@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Berdasarkan mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan puskesmas belum memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Tujuan mengetahui pengaruh mutu pelayanan dengan kepuasan pasien layanan BPJS di Puskesmas Cikarang. Jenis penelitian kuantitatif desain analitik observasional rancangan cross sectional. Sampel berjumlah 142 orang dengan tehnik sampling accidental sampling. Data dianalisis dengan uji chi square dan hasil kemudian dilanjutkan analisis multivariate dengan uji regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = $0.001 < 0.05$, ada hubungan mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = $0.017 < 0.05$, ada hubungan mutu pelayanan obat dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = $0.003 < 0.05$, ada hubungan mutu sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien dengan p value = $0.001 < 0.05$. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pelayanan administrasi dan sarana prasarana paling memengaruhi kepuasan pasien BPJS.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien*

Abstract

Based on the quality of health services, it is greatly influenced by the service delivery process. Community health center services have not provided patient satisfaction. The aim is to determine the influence of service quality on patient satisfaction with BPJS services at the Cikarang health center. Quantitative research, observational analytical design, cross sectional design. The sample was 142 people using accidental sampling technique. Data were analyzed using the chi square test followed by multivariate analysis with the logistic regression test. The results show that there is a relationship between the quality of administrative services and patient satisfaction, p value = $0.001 < 0.05$, there is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction, p value = $0.017 < 0.05$, there is a relationship between the quality of drug services and patient satisfaction, p value = $0.003 < 0.05$, there is a relationship between quality means with patient satisfaction p value = $0.001 < 0.05$. In conclusion, administrative services and infrastructure most influence patient satisfaction.

Keyword: *Service Quality, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pengguna jasa pelayanan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya mutu pelayanan maka fungsi Puskesmas perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Setianingsih, 2021).

Pasien yang berobat di puskesmas mengalami penurunan jumlah kunjungan hal tersebut di sebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan Puskesmas. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas saat ini masih sering di keluhkan oleh masyarakat, hal-hal yang sering di keluhkan adalah petugas tidak ramah, pemberian obat seadanya dan dokter tidak ada (Hutagaol, 2022).

Puskesmas merupakan salah satu tempat layanan kesehatan milik pemerintah yang terakreditasi, berfungsi sebagai penggerak dan pemberdayaan masyarakat untuk hidup sehat, meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas baik pasien BPJS (Badan Pelayanan Jaminan Sosial) dan non BPJS, dengan membuat evaluasi dibidang kesehatan dan menyampaikan hasil pelaksanaan kegiatan pembangunan kesehatan (Kurniady & Marini, 2023). Puskesmas Cikarang sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat

dan upaya kesehatan perorangan. Puskesmas melakukan upaya kesehatan dengan mengedepankan usaha promotif dan preventif, untuk itu upaya kesehatan dikelompokkan menjadi Upaya Kesehatan Wajib dan Upaya Kesehatan Pengembangan.

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Cikarang diketahui jumlah pasien BPJS dalam 1 bulan rata-rata 220 orang pasien. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap 8 orang pasien BPJS yang menerima pelayanan di Puskesmas tersebut peneliti menanyakan tentang bagaimana pelayanan yang diterima pasien mulai dari pendaftaran sampai dengan tindakan yang dilakukan. Dari 8 pasien tersebut hanya 2 orang yang menyatakan puas dan 6 orang berkata kurang puas, dan alasan dari pasien menyatakan tidak puas berawal dari pendaftaran yang lama, sikap petugas yang kurang ramah, terkadang sudah mendaftar akan tetapi tidak langsung dilakukan tindakan, hal ini kemungkinan karena petugasnya belum hadir atau kemungkinan sedang sarapan pagi, pada saat meminta rujukan sangat sulit di dapat, dan saat pemeriksaan dilakukan hanya sebentar saja lalu diberikan obat, berdasarkan observasi peneliti, pelayanan petugas kesehatan masih dikatakan kurang baik dimana pada saat melakukan pemeriksaan ataupun penanganan pasien tidak melakukan tegur sapa yang baik terhadap pasien dan tidak dijelaskan apa tindakan yang sudah dilakukan. Selaras dengan penelitian (Sari & Nashrulloh, 2022) yang menjelaskan bahwa keluhan-keluhan yang sering dirasakan pasien di pelayanan kesehatan khususnya Puskesmas adalah pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan administrasi, kelengkapan sarana prasarana dan juga lingkungan puskesmas.

Dari masalah – masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan mengenai “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi Tahun 2023”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi Tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Cikarang. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai Maret 2023. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di Puskesmas Cikarang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif desain analitik observasional rancangan *cross sectional* (Sugiyono, 2018). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 142 orang dengan tehnik sampling *accidental sampling*. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner penelitian. Analisis data menggunakan program SPSS, data dianalisis

dengan *uji chi square* dan hasil kemudian dilanjutkan analisis multivariate dengan *uji regresi logistik*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a) Pelayanan Administrasi

Pelayanan Administrasi adalah pelayanan tata usaha (pelayanan surat menyurat, kearsipan, rekam medik, pembukuan, keuangan dan lain-lain) yang ada di puskesmas cikarang. Berikut ini distribusi kepuasan pasien BPJS dengan pelayanan administrasi sebagai berikut:

Tabel 1. Pelayanan Administrasi terhadap Pasien BPJS di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

No.	Pelayanan Administrasi	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	115	81
2	Tidak Baik	27	19
Total		142	100

Sumber data: Data penelitian yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas pasien mengatakan baik pada pelayanan administrasi di Puskesmas Cikarang yaitu sebanyak 115 orang (81%) dan minoritas mengatakan tidak baik pelayanan administrasi yaitu sebanyak 27 orang (19%).

b) Pelayanan Dokter

Pelayanan dokter adalah pelayanan pelayanan medis yang diberikan kepada pasien dengan tujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan yang sasaran utamanya adalah perseorangan dan keluarga. Berikut ini distribusi kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan dokter di Puskesmas Cikarang sebagai berikut:

Tabel 2. Pelayanan Dokter terhadap Pasien BPJS di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

No.	Pelayanan Dokter	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	49	34,5
2	Tidak baik	93	65,5
Total		142	100

Sumber data : Data penelitian yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 2 diatas dapat dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien mengatakan pelayanan dokter tidak baik di puskesmas Cikarang yaitu sebanyak 93 orang (65.4%) dan

minoritas pasien mengatakan pelayanan dokter baik sebanyak 49 orang (34.5%).

c) Pelayanan Perawat

Pelayanan perawat adalah pelayanan kesehatan yang diberikan seorang perawat kepada pasien individu dan keluarga, didasarkan pada ilmu dan asuhan keperawatan pelayanan keperawatan yang ditujukan kepada perseorangan dan keluarga masyarakat. Berikut ini merupakan distribusi kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan perawat di Puskesmas Cikarang sebagai berikut:

Tabel 3. Pelayanan Perawat terhadap Pasien BPJS di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

No.	Pelayanan Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	53	37,0
2	Tidak baik	89	63,0
Total		142	100

Sumber data : Data penelitian yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3 di peroleh hasil penelitian pada faktor pelayanan perawat, diperoleh hasil bahwa mayoritas pasien mengatakan pelayanan perawat tidak baik di puskesmas cikarang yaitu sebanyak 89 orang (63%) dan minoritas pasien mengatakan pelayanan perawat baik sebanyak 53 orang (37%).

d) Pelayanan Obat

Pelayanan obat adalah pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan pemberian obat-obatan yang diberikan dokter kepada pasien. Berikut ini merupakan distribusi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan obat di puskesmas Cikarang sebagai berikut:

Tabel 4. Pelayanan Obat terhadap Pasien BPJS di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

No.	Pelayanan Obat	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	98	69,0
2	Tidak baik	44	31,0
Total		142	100

Sumber data : Data penelitian yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4 didapat hasil penelitian bahwa mayoritas pasien mengatakan pelayanan obat baik di puskesmas cikarang yaitu sebesar 98 orang (69%) dan minoritas pasien mengatakan pelayanan obat tidak baik sebanyak 44 orang (31%).

e) Pelayanan Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana adalah keseluruhan jenis peralatan dan perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Berikut ini distribusi kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan yang berhubungan dengan sarana prasarana sebagai berikut:

Tabel 5. Pelayanan Sarana Prasarana terhadap Pasien BPJS di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

No.	Pelayanan Sarana	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	108	76,0
2	Tidak baik	34	24,0
Total		142	100

Sumber data : Data penelitian yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 5 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien mengatakan baik dalam pelayanan sarana yaitu sebesar 108 orang (76%) dan minoritas pasien mengatakan pelayanan sarana tidak baik yaitu sebanyak 34 orang (24%).

f) Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap fakta atau hasil suatu produk. Berikut ini distribusi kepuasa pasien BPJS:

Tabel 6. Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	96	67,6
2	Tidak Puas	46	32,4
Total		142	100

Sumber data: Data penelitian yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas pasien mengatakan puas dalam pelayanan di Puskesmas Cikarang sebesar 96 orang (67.6%) dan minoritas pasien mengatakan pelayanan tidak puas yaitu sebanyak 46 orang (32.3%).

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel bebas dengan menggunakan uji chi-square. Dikatakan ada hubungan bermakna secara statistik jika

diperoleh nilai $p < 0,05$. Hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat dapat dilihat dengan hasil sebagai berikut:

a. Hubungan Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

Tabel 7. Hubungan Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Cikarang

No	Pelayanan Administrasi	Kepuasan Pasien BPJS						P
		Puas		Tidak Puas		Total		
		f	(%)	f	(%)	f	(%)	
1	Baik	85	60	30	21	115	81	0,001
2	Tidak Baik	11	7,7	16	11,2	27	19	
	Total	96	67,7	46	32,2	142	100	

Sumber data : Data penelitian yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 7 dapat dilihat bahwa dari 115 pasien (81%) BPJS yang mengatakan pelayanan administrasi baik di puskesmas cikarang, sebanyak 85 orang (60%) merasakan puas dan sebanyak 30 orang (21%) merasakan tidak puas. Dari 27 orang pasien BPJS (19%) yang mengatakan pelayanan administrasi tidak baik, sebanyak 11 orang (7.7%) mengatakan puas dan sebanyak 16 orang (11.2%) mengatakan tidak puas. Berdasarkan hasil uji Chi Square untuk mengetahui hubungan pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien BPJS di puskesmas Cikarang dengan derajat kemaknaan (α) = 0.05 dan diperoleh nilai p value = 0.001 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, kesimpulannya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien, dalam hal ini bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan administrasi yang ada di puskesmas cikarang.

b. Hubungan Pelayanan Dokter dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

Tabel 8. Hubungan Pelayanan Dokter dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Cikarang

No	Pelayanan Dokter	Kepuasan Pasien BPJS						P
		Puas		Tidak Puas		Total		
		f	(%)	f	(%)	f	(%)	
1	Baik	35	25,0	14	10,0	49	35,5	0.304
2	Tidak Baik	61	43,0	32	22,5	93	65,4	
	Total	96	68,0	46	32,5	142	100	

Sumber data : Data penelitian yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 8 dapat dilihat bahwa dari 49 pasien (81%) BPJS yang mengatakan pelayanan dokter baik di puskesmas cikarang, sebanyak 35 orang (25%)

merasakan puas dan sebanyak 14 orang (10%) merasakan tidak puas. Dari 93 orang pasien BPJS (65.4%) yang mengatakan pelayanan dokter tidak baik, sebanyak 61 orang (43%) mengatakan puas dan sebanyak 32 orang (22.5%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan dokter. Berdasarkan hasil uji Chi Square untuk mengetahui hubungan pelayanan dokter dengan kepuasan pasien BPJS di puskesmas Cikarang dengan derajat kemaknaan (α) = 0.05 dan diperoleh nilai p value = 0.304 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, kesimpulannya tidak ada pengaruh antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien, dalam hal ini bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan dokter yang ada di puskesmas cikarang.

c. Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

Tabel 9. Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cikarang

No	Pelayanan Perawat	Kepuasan Pasien BPJS						P
		Puas		Tidak Puas		Total		
		f	(%)	f	(%)	f	(%)	
1	Baik	42	29,5	11	7,7	53	37,3	0.017
2	Tidak Baik	54	38,0	35	25	89	63,0	
	Total	96	67,5	46	32,2	142	100	

Sumber data : Data penelitian yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 9 dapat dilihat bahwa dari 53 pasien (37.3%) BPJS yang mengatakan pelayanan perawat baik di puskesmas Cikarang, sebanyak 42 orang (29.5%) merasakan puas dan sebanyak 11 orang (7.7%) merasakan tidak puas dengan pelayanan perawat. Dari 89 orang pasien BPJS (63%) yang mengatakan pelayanan perawat tidak baik, sebanyak 54 orang (38%) mengatakan puas dan sebanyak 35 orang (25%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan perawat di puskesmas Cikarang. Berdasarkan hasil uji Chi Square untuk mengetahui hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien BPJS di puskesmas cikarang dengan derajat kemaknaan (α) = 0.05 dan diperoleh nilai p value = 0.017 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, kesimpulannya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien, dalam hal ini bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan perawat yang ada di Puskesmas Cikarang.

d. Hubungan Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cikarang

Tabel 10. Hubungan Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cikarang

No	Pelayanan Obat	Kepuasan Pasien BPJS						P
		Puas		Tidak Puas		Total		
		f	(%)	f	(%)	f	(%)	
1	Baik	72	52,1	24	12,0	98	69	0.003
2	Tidak Baik	22	15,4	22	15,4	44	31	
	Total	94	67,5	46	27,4	142	100	

Sumber data : Data penelitian yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 10 dapat dilihat bahwa dari 98 pasien (69%) BPJS yang mengatakan pelayanan obat baik di puskesmas Cikarang, sebanyak 74 orang (52.1%) merasakan puas dan sebanyak 24 orang (12%) merasakan tidak puas dengan pelayanan obat. Dari 44 orang pasien BPJS (31%) yang mengatakan pelayanan obat tidak baik, sebanyak 22 orang (15.4%) mengatakan puas dan sebanyak 22 orang (15.4%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan obat di puskesmas cikarang. Berdasarkan hasil uji Chi Square untuk mengetahui hubungan pelayanan obat dengan kepuasan pasien BPJS di puskesmas cikarang dengan derajat kemaknaan (α) = 0.05 dan diperoleh nilai p value = 0.003 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, kesimpulannya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan obat dengan kepuasan pasien, dalam hal ini bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan obat yang ada di puskesmas cikarang.

e. Hubungan Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cikarang

Tabel 11. Hubungan Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cikarang

No	Pelayanan Sarana Prasarana	Kepuasan Pasien BPJS						P
		Puas		Tidak Puas		Total		
		f	(%)	f	(%)	f	(%)	
1	Baik	81	57,0	27	19,0	108	76	0.001
2	Tidak Baik	15	10,5	19	13,3	34	24	
	Total	96	67,5	46	32,3	142	100	

Sumber data : Data penelitian yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 11 dapat dilihat bahwa dari 108 pasien (76%) BPJS yang mengatakan pelayanan sarana prasarana baik di Puskesmas cikarang, sebanyak 81 orang (57%) merasakan puas dan sebanyak 27 orang (19%) merasakan tidak puas dengan pelayanan sarana prasarana. Dari 34 orang pasien BPJS (24%) yang mengatakan pelayanan sarana prasarana tidak baik, sebanyak 15 orang (10.5%) mengatakan puas dan sebanyak 19

orang (13.3%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan sarana prasarana di puskesmas cikarang. Berdasarkan hasil uji Chi Square untuk mengetahui hubungan pelayanan sarana prasarana dengan kepuasan pasien BPJS di puskesmas cikarang dengan derajat kemaknaan (α) = 0.05 dan diperoleh nilai p value = 0.001 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, kesimpulannya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan sarana prasarana dengan kepuasan pasien, dalam hal ini bahwa pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan sarana yang ada di puskesmas cikarang.

3. Analisis Multivariat

Setelah dilakukan uji bivariat maka langkah selanjutnya adalah uji multivariat dengan syarat nilai $p < 0,25$ (pada tabel bivariat). Maka dapat dilihat kandidat variabel yang akan diuji sebagai berikut:

Tabel 12. Kandidat Variabel Uji Multivariate

No	Variabel	Nilai p
1	Pelayanan Administrasi	0,001
2	Pelayanan Dokter	0,304*
3	Pelayanan Perawat	0,017
4	Pelayanan Obat	0,003
5	Pelayanan Sarana Prasarana	0,001

*=dikeluarkan karena memiliki nilai signifikan ($p > 0,25$)

Berdasarkan tabel 12 dapat dilihat bahwa diperoleh hasil variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena memiliki nilai $p > 0.05$ adalah variabel pelayanan dokter ($p = 0.304$) kemudian variabel pelayanan perawat ($p = 0.017$). Sedangkan variabel yang berpengaruh signifikan karena memiliki nilai $p = < 0.05$ adalah variabel pelayanan administrasi ($p = 0.001$), pelayanan sarana prasarana ($p = 0.001$) pelayanan obat ($p = 0.003$). Analisis multivariat dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis yang menyatakan: pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas cikarang kabupaten bekasi tahun 2023. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi logistik berganda.

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Logistik Berganda Tahap Pertama

	95% C.I.for
	EXP(B)

Variabel	B	Sig	Exp(B)	Lower	Upper
Pelayanan administrasi	1.099	0.001	3.003	1.135	7.944
Pelayanan dokter	- 058	0.304*	944	402	2.215
Pelayanan perawat	1.108	0.017	3.030	1.242	7.392
Pelayanan obat	1.024	0.003	2.786	1.226	6.329
Pelayanan sarana	1.226	0.001	3.408	1.362	8.532
Constant	- 2.038				

*= dikeluarkan pada pemodelan tahap kedua.

Pengujian regresi logistik tahap kedua, pada tahap ini dilakukan dengan tidak mengikutsertakan variabel yang tidak signifikan, dalam hal ini hanya variabel yang memiliki nilai < 0.05 yang dijadikan model pada tahap kedua yaitu pelayanan administrasi, pelayanan obat dan pelayanan sarana. Hasil uji regresi tahap kedua dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 14. Hasil Uji Regresi Logistik Berganda Tahap Kedua

				95% C.I.for	
				EXP(B)	
Variabel	B	Sig	Exp(B)	Lower	Upper
Pelayanan administrasi	1.096	0.001	2.991	1.131	7.895
Pelayanan perawat	1.107	0.017	3.026	1.241	7.380
Pelayanan obat	1.022	0.003	2.778	1.224	6.304
Pelayanan sarana	1.217	0.001	3.376	1.364	8.359
Constant	-2.045				

Overall Percentage 73.2

Dari keempat variabel yang memiliki nilai signifikan, maka variabel yang paling besar pengaruhnya adalah variabel pelayanan sarana prasarana, kedua adalah variabel pelayanan perawat, ketiga adalah variabel pelayanan administrasi dan keempat adalah variabel pelayanan obat. Variabel pelayanan sarana dengan nilai OR = 3.376 artinya pasien yang mendapat pelayanan sarana prasarana yang tidak baik akan lebih cenderung memiliki peluang 3 kali lebih tinggi tidak mendapat kepuasan pelayanan dibandingkan ibu yang

mendapat pelayanan sarana yang baik. Variabel pelayanan perawat memiliki nilai OR = 3.026 artinya pasien yang mendapat pelayanan perawat yang tidak baik maka cenderung memiliki peluang 3 kali lebih tinggi untuk tidak mendapat kepuasan pelayanan perawat dibanding pasien yang mendapat pelayanan perawat yang baik. Variabel pelayanan administrasi memiliki nilai OR = 2.991 artinya pasien yang mendapat pelayanan administrasi yang tidak baik maka cenderung memiliki peluang 2 kali lebih tinggi untuk tidak mendapat kepuasan pelayanan administrasi dibanding pasien yang mendapat pelayanan administrasi yang baik. Variabel pelayanan obat memiliki nilai OR = 2.778 artinya pasien yang mendapat pelayanan obat yang tidak baik maka cenderung memiliki peluang 2 kali lebih tinggi untuk tidak mendapat kepuasan pelayanan obat dibanding pasien yang mendapat pelayanan obat yang baik. Nilai percentage correct diperoleh sebesar 73.2% artinya variabel pelayanan sarana, pelayanan perawat, pelayanan administrasi dan pelayanan obat dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien BPJS sebesar 73.2%, dan selebihnya sebesar 26.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak menjadi variabel dalam penelitian ini, misalnya pelayanan kebersihan lingkungan rumah sakit, pelayanan gizi dan lain-lain.

1. Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di puskesmas merupakan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi yang diberikan kepada pasien yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hasil uji statistik pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas cikarang diperoleh nilai p value = 0.001 < 0.05 maka hal ini membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas cikarang tahun 2023. Petugas puskesmas yang santun, ramah, cepat dan berpenampilan rapi mengakibatkan pasien menjadi puas dalam pelayanan administrasi di puskesmas cikarang.

Hasil penelitian (Latifah, 2019) yang menyebutkan bahwa terdapat korelasi (hubungan) antara variabel mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien. Pada responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan administrasi yang diberikan, hal ini disebabkan oleh penampilan petugas yang bersih dan rapi serta keramahan, sikap sopan dan santun petugas yang baik, sehingga memberi kesan tentang pelayanan puskesmas yang baik dan profesional. Hal ini perlu menjadi perhatian tersendiri bagi manajemen pelayanan jasa kesehatan untuk meningkatkan kualitas dan profesionalitas pelayanan administrasi.

Pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien terdapat pada pasien

umum dan pasien BPJS. Kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang diberikan kepada pasien, Prosedur pelayanan yang cepat dan mudah akan memberikan rasa puas bagi pengguna pelayanan jasa kesehatan. Hal ini jelas bahwa pelayanan administrasi harus benar-benar mendapat perhatian bagi pihak manajemen pelayanan jasa kesehatan sehingga pasien mendapatkan kepuasan dan dapat menambah proses penyembuhan pasien.

2. Pengaruh Pelayanan Dokter terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelayanan dokter tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Analisis univariat mayoritas responden menjawab pelayanan dokter tidak baik, ini menunjukkan bahwa pelayanan dokter belum memenuhi harapan pasien. Kinerja dokter belum memuaskan, seperti dokter kurang bersikap empati terhadap pasien serta dokter juga kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sikap, penyampaian informasi yang kurang memuaskan.

Menurut (Fransiska & Bernarto, 2021) dokter merupakan faktor yang penting dan berpengaruh paling besar dalam menentukan kualitas pelayanan salah satunya kepada pasien rawat jalan. Karena pada hakekatnya pasien mencari pelayanan rawat jalan untuk mendapatkan konsultasi dari seorang dokter mengenai masalah kesehatannya yang disertai dengan tindakan pengobatan. Selain itu dalam pelayanan rawat jalan kontak antara pasien dengan dokter hanya memerlukan waktu yang singkat, sehingga memberikan pelayanan yang bermutu merupakan suatu hal yang penting. Kualitas dari tenaga dokter dapat dilihat dari perilaku dan penampilan dokter dalam proses pelayanan kesehatan pada pasien, yang meliputi ukuran: ketrampilan teknis medis, layanan non medis, sikap dokter, dan penyampaian informasi. Penyedia jasa pelayanan mempunyai kewajiban untuk mengetahui kondisi ini, karena akan meningkatkan peluang untuk memperbaiki pelayanan dokter. Apabila pelayanan dokter ditingkatkan dengan kemampuan yang handal, maka kebutuhan dan harapan pasien akan terpenuhi dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian sebelumnya menekankan bahwa interpersonal, keramahan dan perhatian dokter berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penekanan profesionalisme dokter menjadi perhatian utama untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hal lain yang menjadi penentu adalah sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pasien, diharapkan karyawan selalu memperhatikan, berusaha membantu menyelesaikan masalah pasien secara cepat dengan senang hati, peduli terhadap keluhan pasien serta bersikap ramah, menjaga sopan dan santun.

3. Pengaruh Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

Pelayanan yang diberikan seorang perawat kepada pasien sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan keperawatan yang telah ditetapkan secara wajar, efisien, serta diberikan secara aman dan memuaskan, sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan, serta masyarakat konsumen. Setelah dilakukan uji statistik chi-square pada pelayanan perawat maka diperoleh nilai $p = 0.017 < 0.05$ maka ini menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di puskesmas cikarang tahun 2023 meskipun hubungan tersebut tidak signifikan. Pasien mendapat kepuasan dalam pelayanan keperawatan karena perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien ramah dan sopan, tanggap terhadap apa yang menjadi keluhan-keluhan pasien dan mudah diajak berkomunikasi.

Menurut (Sartika, 2017) peran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan merupakan tingkah laku yang diharapkan pasien dengan memperhatikan kebutuhan yang diperlukan sehingga memberikan tindakan yang tepat sesuai dengan standar keperawatan yang ditetapkan, perawat juga sebagai edukator dalam membantu pasien sehingga terjadi perubahan tingkat pengetahuan pasien dan perubahan perilaku yang dilakukan perawat dalam pendidikan kesehatan terhadap pasien.

Pelayanan kesehatan baik di klinik, puskesmas dan rumah sakit sangat tergantung pada petugas kesehatan khususnya perawat dengan jumlah yang banyak di puskesmas atau rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Peran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sangat jelas dibutuhkan oleh pasien, dalam hal ini ketika pasien mampu menerima layanan jasa keperawatan yang baik dan maksimal maka pasien juga secara langsung akan merasakan kepuasan dalam layanan tenaga keperawatan, sehingga hal ini tentunya dapat membantu proses penyembuhan pasien. Perawat dalam menjalankan profesi keperawatan juga harus sesuai dengan standar keperawatan yang telah ditetapkan sehingga layanan keperawatan menjadi maksimal.

4. Pengaruh Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

Pelayanan obat sudah semakin berkembang selain berorientasi kepada produk juga berorientasi kepada pasien, dimana target pelayanan obat juga harus dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga pasien mendapat kepuasan dalam layanan obat. Setelah dilakukan uji statisti diperoleh nilai $p = 0.003 < 0.05$ maka ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pelayanan obat dengan kepuasan pasien di puskesmas cikarang tahun

2023. Kepuasan yang dirasakan pasien di puskesmas cikarang hal ini membuktikan bahwa petugas pemberi jasa layanan obat sangat cekatan, mudah dan ramah untuk berkomunikasi dengan pasien sehingga pasien mendapat layanan yang baik dan merasa puas.

Hasil penelitian (Yuniar & Handayani, 2016) menyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek, hal ini menunjukkan bahwa tenaga layanan obat memberikan obat dengan cepat tidak memakan waktu yang lama. Pelayanan obat dalam rumah sakit ataupun puskesmas merupakan pelayanan yang diterima setiap pasien yang berkunjung ke unit pelayanan kesehatan.

Pelayanan obat di puskesmas cikarang yang diperlukan semuanya tersedia dengan baik. Sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan bahwa pemberian jasa layanan obat harus sesuai dengan prosedur kefarmasian dan memiliki etik profesi yang harus dijaga dan mampu memberikan edukasi kepada pasien sehingga pasien paham dan mengerti penggunaan dan pemakaian obat yang diberikan.

5. Pengaruh Pelayanan Sarana dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cikarang Tahun 2023

Pengaruh pelayanan sarana dan prasarana dalam layanan kesehatan sangat diperlukan untuk kelangsungan pelayanan kesehatan kepada pasien, kelengkapan sarana dan prasarana merupakan tersedianya berbagai fasilitas kesehatan yang cukup dan memadai sehingga menunjang keberlangsungan proses keperawatan. Setelah dilakukan uji statistik diperoleh nilai $p = 0.01 < 0.05$ maka ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pelayanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien di puskesmas cikarang tahun 2023. Kepuasan pasien yang dirasakan dengan layanan sarana disebabkan kebersihan ruangan perawatan yang baik, semua peralatan lengkap dan siap pakai, kebersihan dan kerapian ruangan, bangunan, dekorasi ruangan khususnya bangunan rawat inap, Sesuai hasil penelitian terdapat 108 responden (78%) menyatakan mutu prasarana baik. Ini disebabkan karena lingkungan ruang pelayanan khususnya lingkungan perawatan yang membuat pasien nyaman.

Menurut (Yuniar & Handayani, 2016) dalam penelitiannya penampilan fisik tempat pelayanan pengobatan berpengaruh terhadap mutu pelayanan, hal ini berkaitan dengan kenyamanan yang dirasakan oleh pasien dikarenakan kelengkapan dan terpeliharanya sarana. Kurangnya perhatian pasien terhadap kondisi sarana puskesmas dimungkinkan karena sikap pasien apabila datang ke Puskesmas hanya mengharapkan segera sembuh dari sakitnya. Pasien datang ke puskesmas hanya sebentar dan tidak menjalani rawat inap di tempat itu. Penelitian (Manorek et al., 2020) menyatakan bahwa ada hubungan antara tingkat kepuasan

pasien terhadap sarana peralatan dan obat. Hal membuktikan bahwa pentingnya pihak manajemen kesehatan untuk dapat memperhatikan hal-hal yang dianggap sederhana tetapi ternyata sangat berpengaruh pada kenyamanan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata - rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan di fasilitas pelayanan kesehatan.

Fasilitas Pelayanan Kesehatan atau pihak manajemen pelayanan kesehatan sebagai pengelola harus melakukan langkah-langkah untuk memaksimalkan kepuasan pasien dan meminimalkan keluhan melalui peningkatan mutu sarana pelayanan kesehatan di ruang pemeriksaan dan perawatan serta perbaikan sarana yang ada, agar pasien yang berkunjung tetap merasakan kenyamanan dan kepuasan. Puskesmas yang nyaman dan baik sangat membantu dalam proses penyembuhan kepada para pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi yang mudah dan cepat memberikan penilaian positif sehingga menimbulkan kepuasan pasien, sehingga terdapat pengaruh adanya pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas cikarang tahun 2023.
2. Kinerja dokter belum memuaskan, seperti sikap dan pelayanan dokter yang kurang ramah serta penyampaian informasi yang kurang baik membuat pasien tidak puas dengan pelayanan dokter, sehingga tidak ada pengaruh pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas cikarang tahun 2023.
3. Perawat memberikan pelayanan dan berhadapan langsung dengan pasien, membuat pasien lebih mudah menilai sikap perawat dibanding dokter dalam memberikan pelayanan, sehingga ada pengaruh pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas cikarang tahun 2023.
4. Petugas pemberi jasa layanan obat sangat cekatan, ramah dan mudah untuk berkomunikasi dengan pasien membuat pasien mendapat layanan yang baik dan merasa puas, sehingga ada pengaruh pelayanan obat terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas cikarang tahun 2023.
5. Fasilitas sarana dan prasarana yang baik meningkatkan kepuasan pasien, sehingga ada pengaruh pelayanan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas cikarang tahun 2023.

DAFTAR PUSTAKA

- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(2), 132–142.
- Hutagaol, E. K. (2022). Health Policy Analysis: Implementation Of Self-Isolation Policy Covid-19 Patient In Cikarang Community Bekasi Regency. *Journal Health & Science : Gorontalo Journal Health and Science Community*, 6(3), 232–239. <https://doi.org/10.35971/gojhes.v6i3.14005>
- Kurniady, E. P., & Marini, I. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Puskesmas Cikarang Tahun 2023.
- Latifah. (2019). Hubungan Pelayanan Administrasi Dan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Gandus Palembang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan : Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 9(01). <https://doi.org/10.52395/jkjims.v9i01.144>
- Manorek, L., Tucunan, A. A. T., & Ratag, B. T. (2020). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 9(2).
- Sari, L. M., & Nashrulloh, D. (2022). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. CV. Mitra Cendekia Media.
- Sartika, M. (2017). Hubungan Penilaian kompetensi pembimbing klinik terhadap kinerja perawat baru di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 6(1).
- Setianingsih, L. E. (2021). Edukasi pasien dan keluarga pasien tentang pencegahan infeksi dengan mencuci tangan dirumah sakit sentra medika cikarang.
- Sugiyono. (2018). Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. In Bandung; Alfabeta.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan pasien peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 39–48.