



HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DAN KINERJA TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PANTI KABUPATEN JEMBER

Anton Setyawan Saputra¹, Sunanto², Ro'isah³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hafshawaty Pesantren Zainul Hasan Probolinggo

Email: antonstyawan432@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan dan kinerja kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Salah satu upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan, pemerintah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain penelitian menggunakan *Cross Sectional*. Penelitian dilakukan pada tanggal 12- 17 Oktober tahun 2022 dengan populasi sebanyak 70 responden. Hasil perhitungan rumus sampel didapatkan 59 responden sebagai sampel. Teknik penelitian menggunakan *accidental sampling*. Data diambil dengan menggunakan kuesioner. Uji statistik menggunakan Regresi Logistik Ordinal. Hasil penelitian disimpulkan bahwa dari 59 responden sebanyak 44 responden (74.6%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Panti sudah baik, sebanyak 42 responden (71.2%) menyatakan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas panti sudah baik, sebanyak 40 responden (67.8%) menyatakan cukup puas terhadap mutu pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Panti. Hasil Uji statistik menyimpulkan bahwa Terdapat hubungan kinerja tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas dengan nilai $p\ value\ 0.007 < 0.05$, sedangkan tidak terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\ value\ 0.96 > 0.05$. Dari hasil penelitian diharapkan Puskesmas Panti untuk lebih meningkatkan Semua Kinerja Tenaga kesehatan sehingga mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien menjadi lebih baik daripada sebelumnya.

Kata Kunci : Mutu pelayanan kesehatan, BPJS, Kinerja Tenaga Kesehatan

ABSTRACT

Service quality and health performance is one of the indicators used to measure the level of satisfaction of BPJS patients. BPJS Health is a legal entity formed to administer the health insurance program. As part of its efforts to improve health status, the government cooperates with BPJS Health. The quality of health services and the performance of health workers must be improved so that people want to visit for examinations. This research is an analytic descriptive research with cross sectional research design. Data were taken from questionnaires for outpatient BPJS patients who visited the Pukesmas Panti. This research was conducted on

12-17 October 2022 with a total population of 70 respondents. The results of the calculation of the sample formula obtained a total sample of 59 respondents who were taken using accidental sampling technique. Data collection includes coding, editing, scoring, and tabulating. Statistical test using ordinal logistic regression The results of the study concluded that out of 59 respondents, 44 respondents (74.6%) stated that the quality of health services at the Jember Regency Panti Health Center was good, 42 respondents (71.2%) stated that the performance of health workers at the Jember Regency Panti Health Center was good, and 40 respondents (67.8%) stated that they were quite satisfied with the quality of service and performance of health workers at the Panti Health Center, Jember Regency. Statistical test results concluded that there was a relationship between the performance of health workers and the level of satisfaction of BPJSoutpatient patients at the Panti Health Center in Jember Regency with a p value of $0.007 < 0.05$, while there was no relationship between the quality of health services and patient satisfaction with a p value of $0.96 > 0.05$. From the results of the study, it is hoped that Pueksemas Panti Jember Regency will further improve the performance of all health workers so that the quality of health services and the level of patient satisfaction will be better than before.

Keywords: Quality of health services, BPJS, Performance of Health Workers

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO), menyatakan dalam rangka mencapai *Universal Health Coverage (UHC)* “Setiap orang harus dapat mengakses layanan kesehatan dan tidak mengalami kesulitan keuangan. Sekitar 150 juta diantaranya mengalami kemiskinan terutama karena pembayaran mandiri untuk layanan kesehatan. Proporsi terbesar dari populasi ini ditemukan dinegara-negara berpenghasilan rendah dan menengah sebagian besar di Afrika dan Asia. (Eric,2018) Pada tahun 2018, asuransi Kesehatan Indonesia yang disebut BPJS mengalami defisit lebih dari 16 triliun rupiah. (Health PolicyPlus, 2018; Yuniarti et al., 2019). (WHO) telah merekomendasikan agar semua anggota PBB mencapai status (*UHC*) pada tahun 2030 sebagai bagian dari pembangunan berkelanjutan. Tujuannya, karena setengah dari populasi dunia masih belum dapat memperoleh layanan kesehatan yang penting. Menurut dengan tema (*UHC*), semua individu dan masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan harus menerimanya tanpa menderita kesulitan keuangan. (Abdur Razzaque Sarker, 2018).

Upaya mencapai tujuan tiga dari agenda PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa) untuk pembangunan berkelanjutan, memastikan kehidupan yang sehat, mencapai cakupan kesehatan universal dan mempromosikan kesejahteraan bagi semua”, telah menjadi perhatian utama pemerintah dan pembuatan kebijakan. (Xiuxia Yin, 2019) Penyedia layanan kesehatan ini merupakan blok integral dari system pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia pada tahun 2035 kekurangan tenaga kesehatan akan mencapai hingga 12,9 juta. (Appalayya, 2018).

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Penyelenggaraannya juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pasien cenderung memilih atau menetapkan prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan, sebagai dasar untuk memutuskan tingkat kepuasannya (Cahyadi, 2012). Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan maka akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut (Sabarguna, 2014).

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan adalah

bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan membentuk program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pelaksanaan program sistem kesehatan nasional difokuskan pada Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Klinik merupakan salah satu FKTP yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, sehingga mutu pelayanan harus ditingkatkan, supaya masyarakat mau berkunjung untuk melakukan pemeriksaan kesehatan (Febriawati, 2019)

Dirjen Dukcapil menyebutkan, pada 30 Juni 2022 jumlah penduduk Indonesia tercatat sebanyak 275.361.267 jiwa (Dukcapil, 2022). Penduduk Indonesia yang mengikuti BPJS sebanyak 257.5 juta jiwa. (BPJS, 2022). Berdasarkan survei indeks kepuasan masyarakat pemegang kartu BPJS 85 % merasa puas dan 15% belum puas dengan pelayanan yang diberikan (BPJS Kesehatan, 2018). Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien, salah satunya mutu pelayanan kesehatan (Andriani, 2017). Mutu pelayanan yang dimaksud adalah tingkat kesempurnaan terhadap kinerja layanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien. Semakin tinggi tuntutan masyarakat atau pasien terhadap fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka berbagai upaya akan dilakukan oleh layanan kesehatan untuk memenuhi harapan tersebut. (Febriawati, 2019). Ketidakpuasan dapat dilihat dari adanya keluhan tentang pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, obat, dan pelayanan kesehatan lainnya (Vianti, 2016).

Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil dari layanan kesehatan yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan. Pasien atau masyarakat yang puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan akan mematuhi nasihat terhadap rencana pengobatan yang diberikan. Sebaliknya, pasien atau masyarakat yang tidak puas cenderung tidak mematuhi nasihat dan rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah fasilitas layanan kesehatan (Azwar, 2011). Tingkat kepuasan pasien BPJS di atas mutu pelayanan di Puskesmas dapat menjadi tolak ukur keberhasilan program BPJS khususnya di Puskesmas yang merupakan garda terdepan untuk melayani masyarakat (Emi, 2020).

Selain mutu pelayanan, ketidakpuasan pasien juga dipengaruhi oleh kinerja tenaga kesehatan. Pelayanan tenaga kesehatan terhadap kepuasan peserta BPJS yang diberikan dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pelayanan (medis, keperawatan, gizi, laboratorium, radiator, administrasi), lingkungan dan fasilitas yang tersedia (Azwar, 2000) dalam (Muhammad Sukri *et al*, 2017). Semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sebuah fasilitas kesehatan maka diharapkan semakin memuaskan pasien sebagai penerima layanan, meskipun pada dasarnya kepuasan klien atas pelayanan yang diberikan merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan diterima oleh klien

Puskesmas merupakan salah satu instansi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat (Hatmoko, 2016). Tempat pendaftaran rawat jalan merupakan tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas, maka petugas pendaftaran mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan, idealnya rata-rata waktu tunggu pelayanan rekam adalah 10 menit.

Untuk mendapatkan tercapainya tertib administrasi rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis, proses pendaftaran harus memenuhi kebutuhan pelayanan yang telah ditentukan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien dan pasien puas atas layanan yang diberikan. Hasil penelitian sebelumnya menyatakan terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Siak Tahun 2018 (Jihan Natassa dan Silvia Sri Dwijayanti, 2019). Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah tempat

penelitian yang digunakan adalah rawat jalan.

Hasil Studi Pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 2 Juli 2022 didapatkan sebanyak 8 (40%) pasien BPJS dari 20 pasien BPJS di rawat Jalan Puskesmas Panti Kabupaten Jember menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan, sedangkan 12 (60%) pasien dari 20 pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Panti Kabupaten Jember. Responden tersebut mengungkapkan salah satu faktor ketidakpuasan dalam pelayanan kesehatan yaitu petugas kesehatan terlalu lama dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga pasien lama menunggu, dan obat-obatan yang kurang lengkap sehingga pasien harus menebus obat diluar puskesmas yang seringkali di apotek luar puskesmas obat tersebut juga tidak ada. Solusi yang dapat diberikan oleh peneliti adalah dengan memperbaiki manajemen pengadaan obat di kamar obat dan metode antrian yang dapat diakses dengan menggunakan telepon seluler.

METODE PENELITIAN

Desain dari penelitian ini menggunakan desain Analitik Observasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien pasien pengguna BPJS dan yang berkunjung ke Puskesmas Panti pada Bulan Juli 2022 Sebanyak 70 pasien sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS dan yang berkunjung ke Puskesmas Panti yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 59 pasien. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *Accidental Sampling*. dalam penelitian ini menggunakan uji *chi-square*.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

1. Karakteristik Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rawat Jalan Puskesmas

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Mutu Pelayanan Kesehatan

Kepatuhan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Tidak Baik	3	5,1
Cukup Baik	12	20,3
Baik	44	74,6
Total	59	100,0

Tabel 1 Pada tabel diatas disimpulkan bahwa dari 59 responden sebanyak 44 responden (74.6%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Panti kabupaten jember sudah baik

2. Karakteristik Kinerja Tenaga Kesehatan

Tabel 2 Distribu Kinerja Tenaga Kesahatan

Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	5	8,5
Cukup Baik	12	20,3
Baik	42	71,2
Total	59	100

Hasil Penelitian dari 59 responden disimpulkan bahwa sebanyak 42 responden (71.2%) menyatakan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas panti kabupaten jember sudah baik.

3. Karakteristik Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	1,7
Kurang Puas	7	11,9
Cukup puas	40	67,8
Puas	11	18,6
Total	59	100

Hasil Penelitian dari 59 responden disimpulkan bahwa sebanyak 40 responden (67.8%) menyatakan cukup puas terhadap mutu pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Panti Kabupaten Jember

Analisis Bivariat

Cross Tab Variabel Independen dan Dependen

		Kepuasan				Total
		Tidak Puas	Kurang puas	Cukup puas	Puas	
Mutu Pelayanan Kesehatan	Tidak Baik	1(%)	2(%)			
	Cukup Baik			4(%)	8(%)	
	Baik		6(%)	18(%)	20(%)	
Kinerja Tenaga Kesehatan	Tidak Baik	1(%)	4(%)			
	Cukup baik		4(%)	8(%)		
	Baik		5(%)	10(%)	27(%)	
					59(%)	

Hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari 59 responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan sebanyak 20%, sedangkan yang menyatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan kesehatan sebanyak 1%. Responden yang menyatakan puas terhadap kinerja tenaga kesehatan sebanyak 27 responden, sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 27%.

PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panti

Penelitian ini mengkaji mutu pelayanan kesehatan yang meliputi beberap aspek yakni Keterjangkaun akses, efektifitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan ,informasi, ketepatan waktu hubungan antar manusia. Hasil Penelitian disimpulkan bahwa dari 59 responden sebanyak 44 responden (74.6%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Panti kabupaten Jember sudah baik. Secara teori Mutu pelayanan memiliki faktor pokok yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan manajemen kesehatan, yaitu: masukan (*input*), proses (*process*), keluaran (*output*), sasaran (*target*) serta dampak (*impact*). *Input* (masukan) adalah segala sesuatu yg dibutuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan manajemen. Input berfokus pada sistem yang dipersiapkan dalam organisasi dari manajemen termasuk komitmen, dan *stakeholder* lainnya, prosedur serta kebijakan sarana dan prasarana fasilitas dimana pelayanan diberikan. Seperti sumber tenaga, tata cara dan kesanggupan (Suheri

& Sisca, 2017). Hasil Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa jika instalasi sudah memiliki management kesehatan yang baik maka instansi tersebut juga akan memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik (Jihan & Silvia, 2019)

Peneliti berpendapat dari data yang didapatkan sebanyak 74,6% menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Panti Kabupaten Jember sudah baik hal ini dikarenakan SDM Tenaga kesehatan yang tersedia sudah memenuhi dan fasilitas kesehatan yang ada di Puskesmas Panti Kabupaten Jember sudah cukup baik sehingga hal ini juga mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Panti Kabupaten Jember. Responden yang menyatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Panti Kabupaten Jember sebanyak 25.4% hal ini disebabkan karena fasilitas ketersediaan obat sering kosong dari gudang farmasi kabupaten sehingga pasien harus membeli obat tersebut di apotek luar.

Kinerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Panti

Hasil Penelitian dari 59 responden disimpulkan bahwa sebanyak 42 responden (71.2%) menyatakan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Panti Kabupaten Jember sudah baik. Kinerja tenaga kesehatan sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan yang bermutu tinggi. Melalui kinerja tenaga kesehatan diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan secara umum pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat (Usman, 2016).

Peneliti berpendapat dari data yang didapatkan sebanyak 71,2% menyatakan bahwa kinerja petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Panti Kabupaten Jember sudah baik menurut responden. Hal ini disebabkan karena dalam melaksanakan tugasnya tenaga kesehatan puskesmas panti kabupaten jember selalu berpegang pada SOP yang sudah ditentukan oleh puskesmas dan dinas kesehatan. Dalam melakukan pelayanan kesehatan petugas kesehatan juga diwajibkan untuk memberi pelayananyang prima dan ramah kepada seluruh pasien yang datang ke Puskesmas Panti Kabupaten Jember. Responden yang menyatakan tidak puas terhadap kinerja tenaga kesehatan Pusekemas Panti Kabupaten Jember sebanyak 28.8% menurut peneliti dikarenakan pasien harus antri lama untuk menerima pelayanan di rawat jalan dikarenakan management antrian yang belum baik, seperti petugas harus mencari riwayat rekam medis pasien secara manual sehingga pasien harus menunggu lama untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Hal ini juga berdampak pada penilaian kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Panti kabupaten Jember.

Tingkat kepuasan pasien BPJS

Hasil Penelitian dari 59 responden disimpulkan bahwa sebanyak 40 responden (67.8%) menyatakan cukup puas terhadap mutu pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Panti Kabupaten Jember. Upaya mewujudkan kepuasan pasien salah satu aspek yang harus diperhatikan yaitu mutu pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada pasien, mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan (Herlambang 2016).

Peneliti berpendapat dari data yang didapatkan sebanyak 67,8% menyatakan bahwa responden BPJS Rawat jalan menyatakan cukup puas. Peneliti berpendapat dari hasil penelitian yang didapat bahwa pasien menyatakan cukup puas dengan mutu pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan, karena dalam melakukan tugasnya tenaga kesehatan puskesmas

panti kabupaten jember tidak membedakan pasien umum, bpjs, kis dan jenis asuransi lainnya. Tenaga kesehatan secara professional dan melaksanakan kode etik profesi dalam setiap melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien yang datang ke Puskesmas Panti Kabupaten Jember.

Hubungan Mutu Pelayanan dan Kinerja Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Panti Kabupaten Jember

Dari keseluruhan hasil uji statistik regresi logistik ordinal dengan menggunakan spss versi 25 dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja tenaga kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, sedangkan variabel mutu pelayanan kesehatan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Variabel independen kinerja kesehatan lebih terhadap variabel tingkat kepuasan pasien dari hasil uji statistik karena nilai signifikansi lebih kecil daripada nilai α yakni $0.007 < 0.05$.

Mutu pelayanan kesehatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa jika instalasi sudah memiliki management kesehatan yang baik maka instansi tersebut juga akan memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik (Jihan & Silvia, 2019). Kepuasan pasien merupakan hasil dari layanan kesehatan yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan. Pasien atau masyarakat yang puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan akan mematuhi nasihat terhadap rencana pengobatan yang diberikan. Pasien atau masyarakat yang tidak puas cenderung tidak mematuhi nasihat dan rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah fasilitas layanan kesehatan (Azwar, 2011). Faktor lain yang juga dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah Kinerja Tenaga Kesehatan (Nurhidayat & Arifki, 2020).

Pasien yang menyatakan kepuasan baik, pada umumnya mendapatkan pelayanan yang baik juga. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Handayani, 2016). Peneliti menyimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi fasilitas kesehatan yang tersedia, Semua staf puskesmas selalu tanggap dalam melayani pasien, dan SDM tenaga kesehatan yang ada sudah cukup baik sehingga hal ini tidak berpengaruh cukup kuat terhadap tingkat kepuasan pasien. Variabel independen dalam penelitian ini dari hasil uji statistik disimpulkan bahwa kinerja tenaga kesehatan merupakan variabel yang sangat berpengaruh kuat terhadap tingkat kepuasan pasien. Melalui kinerja tenaga kesehatan diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan secara umum pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat (Usman, 2016).

Peneliti berpendapat bahwa Tenaga kesehatan adalah garda terdepan dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien, sehingga kinerja dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS di Rawat jalan Puskesmas Panti kabupaten Jember. Peneliti juga menyimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi fasilitas kesehatan yang tersedia, Semua staf puskesmas selalu tanggap dalam melayani pasien, dan SDM tenaga kesehatan yang memenuhi kebutuhan Puskesmas dalam kategori baik sehingga tingkat kepuasan pasien BPJS di Rawat Jalan Puskesmas Panti kabupaten Jember juga baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Disimpulkan bahwa dari 59 responden sebanyak 44 responden (74.6%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Panti Kabupaten Jember sudah baik Disimpulkan dari 59 responden disimpulkan bahwa sebanyak 42 responden (71.2%) menyatakan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Panti Kabupaten Jember sudah baik Disimpulan dari 59 responden disimpulkan bahwa sebanyak 40 responden (67.8%) menyatakan cukup puas terhadap mutu pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Panti Kabupaten Jember. Terdapat hubungan kinerja tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Panti Kabupaten Jember dengan nilai p value $0.007 < 0.05$, sedangkan tidak terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value $0.96 > 0.05$.

Diharapkan institusi pendidikan dapat terus memberikan materi perkuliahan yang relevan dengan peningkatan pelayanan kesehatan dengan menerapkan pola pendidikan sesuai dengan kaidah kode etik profesi tenaga kesehatan sehingga ilmu yang didapatkan diperkuliahan dapat lebih optimal untuk dipraktikkan saat bekerja di instansi kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdur Razzaque Sarker., Marufa Sultana., Sayem Ahmed., Rashidul Alam Mahmud., Alec Morton and Jahangir A.M.Khan. 2018. *Clients 'Experience and Satisfaction of Utilizing Healthcare Services in a Community Based Health Insurance Program in Bangladesh*.
- Alamsyah, Dedi., R. Muliawati. 2013. *Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta :Nuha Medika
- Ali Ghufro Mukti. 2013. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep dan Implementasi, Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan dan Manajemen Asuransi/Jaminan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada*.
- Andriani, S. 2017. Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Pengungkapan CSR sebagai Variabel Moderasi . *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*
- Appalayya Meesala.; Justin Paul., 2018, Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospital: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 3(1), hal 12-16.
- Arif, A. 2019. Pemkab Jember Tanggung 78 Persen Kenaikan BPJS Kesehatan. [online]. ([diakses 15-3-2021].
- Astuti, E., Amrullah, A., & Madijanto, S., 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan dr. Soebandi*, 8 (2), hal. 158-163
- Azwar, A. (2011). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).(2014). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- BPJS Kesehatan. *Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2018*. Jakarta; 2018
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).(2017). *User Manual Vclaim*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Bustami.(2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Daryanto, dan I. Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Gava Media.
- Dedi, A. dan R. Muliawati. 2013. *Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta. Nuha Medika.

- Devi Anyaprita, Kemal N. Siregar, Budi Hartono, Muhammad Fachri, Fajar Ariyanti, 2020. *Muhammadiyah Public Health Journal*. 1(1) :23-31
- Dewi, N., Prihandani, I., & Pradipta, I., 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS Di Klinik Bhayangkara Polda Bal. *Jurnal Medika Karya Ilmiah Kesehatan*, 5 (2), hal. 1-7
- Febriawati, H. dan Yandrizal. (2019). *Manajemen dan Peran Puskesmas sebagai Gatekeeper*. 1 ed. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Griffin, J. (2015) *Costomor Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta. Indonesia :Erlangga.
- Handayani, D. S. 2016. Analisa Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Dalam Triwulan 1 Di RSUD Sunan KaliJaga Demak, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 5(4)
- Hastuti, S., dkk. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*. 11 (2), hal. 161-168
- Hatmoko. 2006. *Manajemen Puskesmas*. Jakarta : Trans Info Media
- Health Policy Plus.2018. *The Financial Sustainability of Indonesia's National Health Insurance*. 2017- 2021.Indonesia.
- Lisna Maulina, T. Abdul Madjid, Indira Chotima. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Pusekesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 2(2): 130-136.
- Natassa, Jihan & Silvia. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an kabupaten Siak. *Jurnal kesehatan*. 8(2): 29-42
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2014. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga
- Mas'ud, F. 2011. *Mitos 40 Manajemen Sumber Daya Manusia*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Maulina, L., Madjid, A., & Chotimah, I., 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap
- Mubarak, Wahit Iqbal, 2010. *Buku Ajar Keperawatan Komunitas 2*. Jakarta : CV Sagung Seto
- Mubarak, W.I dan Chayatin, N. 2010. *Buku Ajar Kebutuhan Dasar Manusia "Teori dan Aplikasi dalam Praktek*. Jakarta : EGC
- Muninjaya, Gde AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC
- Ni Nengah Dwi Susila Dewi, IGAA Sherlyna Prihandhani, I Dewa Gde Agung Fanji Pradipta. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali. *Jurnal Medika Karya Ilmiah Kesehatan*. 5(2)
- Notoatmodjo, S. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhidayat Saiful. 2011. *Asuhan Keperawatan Klien dengan Gangguan Sistem Kardiovaskuler*. Ponorogo: UMPO Press
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.4*. Jakarta : Salemba Medika
- Pohan, I.S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapannya*. Jakarta. EGC
- Pohan, I.S. 2010. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 2 (2), hal. 130-136

- Sabarguna, B.S dan Rubaya, A.K. 2014. *Sanitasi Lingkungan & Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Siti Kurnia Widi Hastuti, Ahmad Ahid Mudayana, Arum Puteri Nurdhila, Deskha Hadiyatma. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*. 11(2) :161-168
- Siti Syamsiah dan Siti Nurlelah. 2019. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap kepuasan Pasien di Puskesmas Sepatan kabupaten Tangerang-Banten Tahun 2019. *Jurnal Ilmu dan Budaya*, 41(66): 7901-7910
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suheri Parulian Gultom dan Sisca Anggraini. 2017. Hubungan Mutu pelayanan BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*. 2(2): 258-269
- Suryatama, Erwin. 2014. *Analisi SWOT*. Bandung : Kata Pena.
- Usman. 2016. Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Lappade Kota Pare. *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat*. 12(1)
- Xiuxia Yin., Lucile Aba Abruquah., Ya Ding., 2019. *Dynamics of Life Satisfaction Among Rural Elderly in China: The Role of Health Insurance Policies and Intergenerational Relationship*. *School of Management and Economics*. University of Electronic Science and Technology of China