JURNAL KESEHATAN TERPADU 6(1) : 27 - 33
ISSN : 2549-8479, e-ISSN : 2685919X

DIMENSI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PROLANIS DI PUSKESMAS KOTA DENPASAR

I Gusti Ayu Dian Tresna Putri, I Putu Dedi Kastama Hardy, Ni Luh Gd Ari Natalia Yudha
Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Sains dan Teknologi, Universitas Dhyana Pura
Email : gungyan.sbs@gmail.com

ABSTRAK

Penyakit kronis telah menjadi salah satu penyebab kematian terbesar di dunia dan merupakan masalah serius yang masih mendapat perhatian khusus di bidang kesehatan. Hal ini dapat diketahui pada tahun 2016, sekitar 71 persen penyebab kematian di dunia adalah penyakit tidak menular (PTM) yang membunuh 36 juta jiwa per tahun. Sebagai salah satu upaya pelayanan kesehatan di dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat dan mengurangi kematian akibat penyakit kronis terutama yang tidak menular di Indonesia, sejak tahun 2014 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah menerapkan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis). Hasil survei nasional melaporkan bahwa kepuasan peserta terhadap BPJS Kesehatan mengalami penurunan dari 81% pada tahun 2014 menjadi 79% dan 78,5% pada tahun 2015 dan 2016. Penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan peserta Prolanis di seluruh Puskesmas Kota Denpasar dilihat dari dimensi mutu pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif dengan 420 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner sejak bulan Juli 2021 sampai September 2021. Analisa data menggunakan uji *Chi-Square.* Hasil penelitian yaitu adanya hubungan kehandalan (*p value* = 0,000), daya tanggap (*p value* = 0,000), jaminan (*p value* = 0,000), kepedulian (p value = 0,000), dan bukti fisik (p value = 0,000) dengan kepuasan peserta Prolanis. Kesimpulan penelitian yaitu adanya hubungan dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan peserta Prolanis di Puskesmas Denpasar dan disarankan agar petugas kesehatan di Puskesmas kota Denpasar agar tetap memperhatikan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta Prolanis.

Kata kunci: Mutu pelayanan, Prolanis, penyakit tidak menular (PTM)

ABSTRACT

Chronic disease has become one of the biggest causes of death in the world and is a serious problem that still receives special attention in the health sector. It can be seen in 2016, around 71 percent of the causes of death in the world are non-communicable diseases (NCDs) which kill 36 million people per year. As one of the health service efforts in an effort to improve public health and reduce deaths from chronic diseases, especially non-communicable diseases in Indonesia, since 2014 the Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) has implemented the Chronic Disease Management Program (Prolanis).The results of a national survei report that participant satisfaction with BPJS has decreased from 81% in 2014 to 79% and 78.5% in 2015 and 2016. The study aims to determine the relationship between service perceptions and Prolanis participant satisfaction at the Denpasar City Health Center. This research is a quantitative research that will use an analytical approach with 420 respondents. Data collection using a questionnaire from July 2021 to September 2021. Data analysis using the Chi-Square test. The results of the study are that there is a relationship between reliability (p value = 0.000), responsiveness (p value = 0.000), assurance (p value = 0.000), concern (p value = 0.000), and physical evidence (p value = 0.000) with participant satisfaction. Prolanis. The conclusion of the study is that there is a perception of service quality on the satisfaction of Prolanis participants at the Denpasar Health Center and it is recommended that health workers at the Denpasar City Health Center pay attention to the quality of services provided to Prolanis participants.

Keywords: Service quality, Prolanis, non-communicable diseases (NCDs)

PENDAHULUAN

Penyakit kronis telah menjadi salah satu penyebab kematian terbesar di dunia dan merupakan masalah serius yang masih mendapat perhatian khusus di bidang kesehatan. Hal ini dapat diketahui pada tahun 2016, sekitar 71 persen penyebab kematian di dunia adalah penyakit tidak menular (PTM) yang membunuh 36 juta jiwa per tahun. Sekitar 80 persen kematian tersebut terjadi di negara berpenghasilan menengah dan rendah. 73% kematian saat ini disebabkan oleh penyakit tidak menular, 35% diantaranya karena penyakit jantung dan pembuluh darah, 12% oleh penyakit kanker, 6% oleh penyakit pernapasan kronis, 6% karena diabetes, dan 15% disebabkan oleh PTM lainnya (WHO, 2018).

Di Indonesia sendiri berdasarkan Riskesdas tahun 2018 menunjukkan prevalensi penyakit tidak

menular mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan Riskesdas 2013. Prevalensi kanker naik dari 1,4% (Riskesdas, 2013) menjadi 1,8%; prevalensi stroke naik dari 7% menjadi 10,9%; dan penyakit ginjal kronik naik dari 2% menjadi 3,8%. Berdasarkan pemeriksaan gula darah, diabetes mellitus naik dari 6,9% menjadi 8,5%; dan hasil pengukuran tekanan darah, hipertensi naik dari 25,8% menjadi 34,1% (Riskesdas, 2018).

Sebagai salah satu upaya pelayanan kesehatan di dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat dan mengurangi kematian akibat penyakit kronis terutama yang tidak menular di Indonesia, sejak tahun 2014 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah menerapkan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (Marhenta *et al*., 2018).

Hasil survei nasional melaporkan bahwa kepuasan peserta terhadap BPJS Kesehatan mengalami penurunan dari 81% pada tahun 2014 menjadi 79% dan 78,5% pada tahun 2015 dan 2016, sedangkan di tahun 2017 naik menjadi 79%. Hal yang sama juga terjadi pada kepuasan terhadap fasilitas kesehatan, tahun 2014-2015 mengalami kenaikan dari 75% menjadi 75,8 namun pada tahun 2017 terjadi penurunan menjadi 75,7%. Data kepuasan peserta pada 5 tahun implementasi BPJS Kesehatan masih fluktuatif, dan masih perlu ditingkatkan untuk mencapai target peta jalan JKN yang menetapkan kepuasan peserta adalah 85% (BPJS Kesehatan, 2017). Di dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien maka digunakanlah indikator Kapitasi Berbasis Komitmen (KBK) sebagai indikator kualitas pelayanan. Namun di dalam pelaksanaan pemberian pelayanan masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh pasien di sejumlah puskesmas selaku FKTP seperti, tempat pendaftaran yang terlalu kecil sehingga terjadi penumpukan pasien, penyampaian informasi yang kurang jelas terhadap pasien serta peserta Prolanis, lahan parkir yang kurang memadai bagi pasien dan peserta Prolanis, halaman puskesmas yang terlalu sesak bagi pelaksanaan kegiatan, kurangnya motivasi dan inisiatif tenaga kesehatan di dalam melaksanakan program Prolanis seperti home visit dan pelaksanaan kegiatan yang terlalu monoton.

Berdasarkan studi pustaka, sebelumnya telah dilaksanakan penelitian tentang faktor-faktor apa saja yang berhubungan kepuasan pasien dengan menggunakan dimensi mutu pelayanan di lokasi penelitian yang berbeda. Penelitian Aida Andriani (2017) menjelaskan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Antono Suryoputro & Biyanda Einurkhayatu, 2017) diperoleh hasil hanya sebesar 79,70% yang merasakan puas dengan pelayanan yang didapatkan, rendahnya tingkat kepuasan dapat disebabkan oleh karakteristik responden yaitu umur. Menurut, Wijono (2011) berpendapat berdasarkan sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan secara sopan, menghargai, tanggap, dan ramah.

Hal tersebut menunjukkan perlu dilakukan suatu penelitian terkait hubungan persepsi mutu pelayanan terhadap kepuasan peserta Prolanis di Puskesmas Kota Denpasar. Berdasarkan hal tersebut, tujuan penelitian ini yaitu untuk mencari gambaran kepuasan peserta Prolanis dilihat dari 5 dimensi mutu pelayanan di seluruh Puskesmas Kota Denpasar.

BAHAN DAN METODE

Studi ini berjenis kuantitatif dengan desain deskriptif *cross-sectional*. Riset ini mengambil tempat di seluruh Puskesmas Kota Denpasar yang berjumlah 11 Puskesmas dan dilaksanakan mulai 1 Juli 2021 – 30 September 2021. Populasi penelitian adalah para peserta Prolanis di masing-masing Puskesmas Kota Denpasar yang berjumlah keseluruhan 474 peserta. Sampel penelitian berjumlah 420 sampel yang ditentukan secara *probability sampling dengan simple random sampling* yang penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan persentase kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir sebesar 5%. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah teruji valid dan reliabel dan di isi langsung oleh para peserta Prolanis di seluruh Puskesmas Kota Denpasar. Pada kuesioner tersebut para peserta akan memberikan penilaian serta gambaran kepuasan terkait 5 dimensi mutu pelayanan yang mereka dapatkan meliputi (kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik). Hubungan variabel bebas dimensi mutu pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik) dan variabel terikat kepuasan peserta Prolanis di masing-masing Puskesmas Kota Denpasar dibagi menjadi dua kategori baik dan kurang. Analisa data menggunakan uji *Chi-Square*. Penyajian data menggunakan tabel dan dijelaskan secara deskriptif.

HASIL

KARAKTERISTIK SUBJEK PENELITIAN

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner di tempat penelitian di seluruh Puskesmas Kota Denpasar,

diperoleh sebaran karakteristik subjek penelitian berdasarkan jenis kelamin yaitu responden dominan berjenis kelamin perempuan (57,4%), mayoritas berusia antara 61 – 70 tahun (42,6%), responden dominan berpendidikan SMA (32,4%), dan sebagian besar tidak bekerja (59,5%).

ANALISIS UNIVARIAT

Sesuai dengan tabel 1 di bawah, dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan pada Puskesmas I Denpasar Timur kepuasan berdasarkan dimensi mutu pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik) termasuk dalam kategori kurang dan berpengaruh terhadap kepuasan para peserta yang termasuk kurang. Hal itu dikarenakan dari dimensi kehandalan masih banyaknya para peserta Prolanis merasa kurang puas karena para peserta membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan. Dari dimensi daya tanggap diketahui para pasien merasa kurang puas dikarenakan pasien merasakan tidak adanya inisiatif dari staf kesehatan lainnya di dalam upaya membantu pemberian pelayanan. Dari dimensi jaminan diketahui pasien merasa kurang puas dikarenakan para pasien merasakan bahwa staf yang bertanggung jawab merasa ragu di dalam menanggapi setiap keluhan pasien. Dari dimensi kepedulian diketahui para pasien masih merasa kurang puas dikarenakan kurangnya waktu khusus bagi pasien untuk menyampaikan setiap keluhan dan kurangnya inisiasi di dalam melakukan kegiatan *home visit*. Dari dimensi bukti fisik diketahui para para pasien merasa kurang puas dikarenakan kurang memadainya tempat pelaksanaan kegiatan serta kurangnya sarana penunjang di dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Puskesmas II Denpasar Timur, kepuasan para peserta berdasarkan dimensi mutu pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik) termasuk dalam kategori baik dan berpengaruh terhadap kepuasan para peserta yang termasuk baik. Hal itu menunjukan bahwa proses pemberian pelayanan sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima dengan baik juga oleh para peserta Prolanis di Puskesmas II Denpasar Timur.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Puskesmas I Denpasar Utara, Puskesmas II Denpasar Utara, dan Puskesmas III Denpasar Utara kepuasan berdasarkan dimensi mutu pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik) termasuk dalam kategori kurang dan berpengaruh terhadap kepuasan para peserta yang termasuk kurang. Hal itu dikarenakan dari dimensi kehandalan masih banyaknya para peserta Prolanis merasa kurang puas karena para peserta membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan. Dari dimensi daya tanggap diketahui para pasien merasa kurang puas dikarenakan pasien merasakan tidak adanya inisiatif dari staf kesehatan lainnya di dalam upaya membantu pemberian pelayanan. Dari dimensi jaminan diketahui pasien merasa kurang puas dikarenakan para pasien merasakan bahwa staf yang bertanggung jawab merasa ragu di dalam menanggapi setiap keluhan pasien. Dari dimensi kepedulian diketahui para pasien masih merasa kurang puas dikarenakan kurangnya waktu khusus bagi pasien untuk menyampaikan setiap keluhan dan kurangnya inisiasi di dalam melakukan kegiatan *home visit*. Dari dimensi bukti fisik diketahui para para pasien merasa kurang puas dikarenakan kurang memadainya tempat pelaksanaan kegiatan serta kurangnya sarana penunjang di dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Puskesmas I Denpasar Barat dan Puskesmas II Denpasar Barat kepuasan berdasarkan dimensi mutu pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik) termasuk dalam kategori kurang dan berpengaruh terhadap kepuasan para peserta yang termasuk kurang.Hal itu dikarenakan dari dimensi kehandalan masih banyaknya para peserta Prolanis merasa kurang puas karena para peserta membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan. Dari dimensi daya tanggap diketahui para pasien merasa kurang puas dikarenakan pasien merasakan tidak adanya inisiatif dari staf kesehatan lainnya di dalam upaya membantu pemberian pelayanan. Dari dimensi jaminan diketahui pasien merasa kurang puas dikarenakan para pasien merasakan bahwa staf yang bertanggung jawab merasa ragu di dalam menanggapi setiap keluhan pasien. Dari dimensi kepedulian diketahui para pasien masih merasa kurang puas dikarenakan kurangnya waktu khusus bagi pasien untuk menyampaikan setiap keluhan dan kurangnya inisiasi di dalam melakukan kegiatan *home visit*. Dari dimensi bukti fisik diketahui para para pasien merasa kurang puas dikarenakan kurang memadainya tempat pelaksanaan kegiatan serta kurangnya sarana penunjang di dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Puskesmas I Denpasar Selatan dan Puskesmas IV Denpasar Selatan kepuasan para peserta Prolanis berdasarkan dimensi mutu pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik) termasuk dalam kategori baik dan berpengaruh terhadap kepuasan para peserta yang termasuk baik. Hal itu menunjukan bahwa upaya pemberian pelayanan terhadap para peserta Prolanis sudah baik sehingga para peserta Prolanis merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di dalam usaha

mengurangi resiko akibat penyakit kronis.

Sedangkan Puskesmas II Denpasar Selatan dan Puskesmas III Denpasar Selatan berdasarkan dimensi mutu pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik) termasuk dalam kategori kurang dan berpengaruh terhadap kepuasan para peserta yang termasuk kategori kurang.Hal itu dikarenakan dari dimensi kehandalan masih banyaknya para peserta Prolanis merasa kurang puas karena para peserta membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan. Dari dimensi daya tanggap diketahui para pasien merasa kurang puas dikarenakan pasien merasakan tidak adanya inisiatif dari staf kesehatan lainnya di dalam upaya membantu pemberian pelayanan. Dari dimensi jaminan diketahui pasien merasa kurang puas dikarenakan para pasien merasakan bahwa staf yang bertanggung jawab merasa ragu di dalam menanggapi setiap keluhan pasien. Dari dimensi kepedulian diketahui para pasien masih merasa kurang puas dikarenakan kurangnya waktu khusus bagi pasien untuk menyampaikan setiap keluhan dan kurangnya inisiasi di dalam melakukan kegiatan *home visit*. Dari dimensi bukti fisik diketahui para para pasien merasa kurang puas dikarenakan kurang memadainya tempat pelaksanaan kegiatan serta kurangnya sarana penunjang di dalam pelaksanaannya.

Tabel 1. Hasil Uji Univariat

No	Distribusi	Dimensi Mutu				
		Kehandalan Baik (%)	Daya Tanggap Baik (%)	Jaminan Baik (%)	Kepedulian Baik (%)	Bukti fisik Baik (%)
1	Puskesmas I Denpasar Timur	19 (47,5)	18 (45)	19 (47,5)	19 (52,5)	18 (45)
2	Puskesmas II Denpasar Timur	9 (60)	8 (53,3)	10 (66,7)	8 (53,3)	10 (66,7)
3	Puskesmas I Denpasar Utara	22 (47,8)	21 (45,7)	22 (47,8)	22 (47,8)	21 (45,7)
4	Puskesmas II Denpasar Utara	22 (47,8)	20 (43,5)	21 (45,7)	22 (47,8)	21 (45,7)
5	Puskesmas III Denpasar Utara	37 (48,1)	34 (44,2)	37 (48,1)	35 (45,5)	36 (46,8)
6	Puskesmas I Denpasar Barat	19 (46,3)	19 (46,3)	20 (48,8)	20 (48,8)	18 (43,9)
7	Puskesmas II Denpasar Barat	11 (40,7)	12 (44,4)	11 (40,7)	12 (44,4)	11 (40,7)
8	Puskesmas I Denpasar Selatan	15 (53,6)	14 (50)	15 (53,6)	14 (50)	17 (60,7)
9	Puskesmas II Denpasar Selatan	9 (47,4)	9 (47,4)	9 (47,4)	9 (47,4)	9 (47,4)
10	Puskesmas III Denpasar Selatan	10 (43,5)	11 (47,8)	10 (43,5)	11 (47,8)	10 (43,5)
11	Puskesmas IV Denpasar Selatan	28 (48,3)	26 (44,8)	27 (46,6)	26 (44,8)	26 (44,8)
	Total	201	192	201	198	197

ANALISIS BIVARIAT

Berdasarkan uji statistik menggunakan uji *Chi-square*, diperoleh hasil analisa sesuai tabel 2. Berdasarkan tabel 2 di bawah, diketahui bahwa dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan terhadap kepuasan peserta Prolanis. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai P sebesar 0.000< 0.05 maka dapat disimpulkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi mutu pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) terhadap kepuasan peserta Prolanis di Puskesmas Kota Denpasar. Diperoleh nilai OR sebesar 4,452 untuk kehandalan, nilai OR sebesar 4,021 untuk daya tanggap, nilai OR sebesar 4,452 untuk jaminan, nilai OR sebesar 4,616 untuk empati, dan nilai OR sebesar 4,018 untuk bukti fisik.

Hasil penelitian menemukan responden atau para peserta Prolanis merasa kurang terhadap kehandalan. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis statistik dengan mempergunakan uji *Chi Square* diperoleh nilai OR sebesar 4,452 dengan nilai P sebesar 0.000 < 0.05. Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kehandalan terhadap tingkat kepuasan peserta Prolanis di Puskesmas Kota Denpasar.

Hasil analisa bivariat menunjukkan responden atau para peserta Prolanis merasa kurang terhadap daya tanggap. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis statistik dengan mempergunakan uji *Chi Square* diperoleh nilai OR sebesar 4,021 dengan nilai P sebesar 0.000 < 0.05. Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara daya tanggap terhadap tingkat kepuasan peserta Prolanis di Puskesmas Kota Denpasar.

Para responden menunjukkan bahwa faktor jaminan masih dirasa kurang. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis statistik dengan mempergunakan uji *Chi Square* diperoleh nilai OR sebesar 4,452 dengan nilai P sebesar 0.000 < 0.05. Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara jaminan terhadap tingkat kepuasan peserta Prolanis di Puskesmas Kota Denpasar.

Hasil penelitian menunjukkan responden atau peserta Prolanis masih merasa kurang terhadap

bukti fisik. Hasil analisis statistik dengan mempergunakan uji *Chi Square* menunjukkan nilai OR sebesar 4,018 dengan nilai P sebesar 0.000< 0.05 maka diketahui adanya hubungan yang signifikan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan peserta Prolanis di Puskesmas Kota Denpasar.

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat

Variabel	Nilai p	OR
Kehandalan	0,000	4,452
Daya Tanggap	0,000	4,021
Jaminan	0,000	4,452
Kepedulian	0,000	4,616
Bukti fisik	0,000	4,018

PEMBAHASAN

Kehandalan

Kehandalan (*realiability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, bahwa pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan kinerjanya sendiri (Pohan, 2006)

Hasil temuan dilapangan dalam mengenai kehandalan (*reliability*) Puskesmas di Kota Denpasar, yang mana kenyataan pelayanan yang dirasakan masih jauh dari apa yang diharapkan. Hasil analisis statistik dengan mempergunakan uji *Chi Square* diperoleh adanya hubungan yang signifikan antara kehandalan terhadap tingkat kepuasan peserta Prolanis di Puskesmas Kota Denpasar. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan dari dimensi kehandalan masih banyaknya para peserta Prolanis merasa kurang puas karena para peserta membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Fatimah Ahmad, 2019) menyatakan semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien dengan kehandalan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Daya Tanggap

Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, bahwa pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan kinerjanya sendiri (Pohan, 2006).

Hasil temuan di lapangan mengenai daya tanggap Puskesmas di Kota Denpasar, pada kenyataannya daya tanggap yang dimiliki oleh staf medis masih kurang dan belum dirasakan dari apa yang diharapkan oleh para peserta Prolanis. Hasil analisis statistik dengan mempergunakan uji *Chi Square* diperoleh adanya hubungan yang signifikan antara daya tanggap terhadap tingkat kepuasan peserta Prolanis di Puskesmas Kota Denpasar. Dari dimensi daya tanggap diketahui para pasien merasa kurang puas dikarenakan pasien merasakan tidak adanya inisiatif dari staf kesehatan lainnya di dalam upaya membantu pemberian pelayanan. Diharapkan pihak puskesmas dapat memperbaiki daya tanggap pelayanan agar pasien merasa puas dan ingin kembali datang ke Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan.

Jaminan

Jaminan (*assurance*), adalah tindakan petugas terhadap pasien yang bersifat jaminan dan bertujuan memberikan image terhadap pasien bahwa pasien akan lebih baik apabila menggunakan jasa yang ditawarkan (Parasuraman *et al*, 2006). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, bahwa pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya.

Hasil temuan di lapangan mengenai dimensi jaminan (*assurance*) Puskesmas di Kota Denpasar menemukan bahwa pada kenyataan jaminan (*assurance*) yang dirasakan masih jauh dari apa yang diharapkan. Analisis statistik dengan mempergunakan uji *Chi Square* diperoleh adanya hubungan yang signifikan jaminan terhadap terhadap tingkat kepuasan peserta Prolanis di Puskesmas Kota Denpasar. Hal ini diketahui karena pasien merasa kurang puas dikarenakan para pasien merasakan bahwa staf yang bertanggung jawab merasa ragu di dalam menanggapi setiap keluhan pasien, hal itu yang menyebabkan pasien sedikit ragu dan takut menerima pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh (Fatimah Ahmad, 2019) menunjukan bahwa dimensi jaminan bagi para pasien yaitu pasien mendapatkan pelayanan dengan benar,

petugas kesehatan berhati-hati dalam melakukan pemeriksaan, pasien dilayani dengan baik. Sehingga pasien merasa aman dan terjamin yang diberikan dan hal ini akan berdampak dengan kepuasan yang dirasakan pasien.

Kepedulian

Kepedulian (*empathy*), dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.

Analisa statistik juga menampilkan adanya hubungan yang signifikan kepedulian terhadap tingkat kepuasan peserta Prolanis di Puskesmas Kota Denpasar Hasil temuan dilapangan dalam mengenai kepedulian (*empathy*) Puskesmas di Kota Denpasar, dimana kenyataan kepedulian (*empathy*) yang dirasakan masih jauh dari apa yang diharapkan. Hal ini disebabkan pasien belum merasa cukup puas dengan pelayanan yang di dapatkan selama program berlangsung karena kurangnya kepedulian yang staf medis berikan dan salah satu contohnya waktu khusus bagi pasien untuk menyampaikan setiap keluhan dan kurangnya inisiasi di dalam melakukan kegiatan *home visit*.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Dadang Hermanto, 2017) menyatakan bahwa semakin tidak baik persepsi responden terhadap mutu empati pelayanan, maka responden akan semakin tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Penelitian yang dilakukan oleh (Supartiningsih, 2016), menjelaskan bahwa dimensi *emphaty* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, jika pasien mendapatkan keterangan dengan mudah serta mendapat perhatian dari petugas, maka akan meningkatkan rasa kepuasan dari pasien.

Bukti fisik

Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan /staf yang menyenangkan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, bahwa pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya.

Hasil analisis statistik dengan mempergunakan uji *Chi Square* diperoleh adanya hubungan yang signifikan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan peserta Prolanis di Puskesmas Kota Denpasar. Hasil temuan dilapangan dalam mengenai Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*) Puskesmas di Kota Denpasar, dimana kenyataan Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*) yang dirasakan masih jauh dari apa yang diharapkan. Pihak puskesmas perlu memperbaiki dimensi pelayanan *tangible* agar pasien merasakan kepuasan, seperti diketahui para para pasien merasa kurang puas dikarenakan kurang memadainya tempat pelaksanaan kegiatan serta kurangnya sarana penunjang di dalam pelaksanaannya.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya hubungan yang signifikan antara dimensi mutu pelayanan berdasarkan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik) terhadap kepuasan peserta Prolanis di seluruh Puskesmas Kota Denpasar. Disarankan kepada institusi kesehatan khususnya di seluruh Puskesmas Kota Denpasar selalu memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan serta memberikan pelatihan kepada seluruh staf kesehatan guna meningkatkan kembali pelayanan agar para peserta Prolanis merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan ingin kembali lagi untuk mendapat perawatan. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan menjadi salah satu sumber referensi dan tambahan informasi untuk melanjutkan penelitian terkait kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Peneliti selanjutnya dapat meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian sehingga dapat disusun manuskrip ini.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Fatimah. (2019). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli.*

Andriani, Aida. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Ruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi*.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2015). *Panduan praktis PROLANIS (Program pengelolaan penyakit kronis)*, *BPJS Kesehatan*. Jakarta.

BPJS Kesehatan. (2019). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.* Jakarta.

Candra, I. W., Ruspawan, I. D. M., & Sudiantara, I. K. (2016). *Pengaruh Relaksasi Progresif Dan Meditasi Terhadap Tingkat Stres Pasien Hipertensi*. 33, 102– 110.

Hermanto, Dadang (2017). *Pengaruh Persepsi Mutu*

Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Rsud Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. Tesis univ diponegoro.

Kemenkes RI. (2017). *Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI*. Jakarta.

Kemenkes RI. (2018). *Pusat Hasil Utama Riskesdas 2018*. Jakarta.

Kemenkes RI. (2014). *Situasi dan Analisis Diabetes, Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI*. Jakarta.

Kosnan, W. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke*. Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi, 21(4).

Marhenta, Yogi, B., Satibi., Wiedyaningsih., C., (2018). *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS Dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. JMPF Vol. 8 No. 1.

Muninjaya, A.A.G.M. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: EGC.

Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. (2006). *"Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale".* Journal of Retailing, Vol;. 67 No. 4.

Pohan, Imbalo S. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

PT Askes. (2010). *Pedoman Program Pengelolaan Penyakit Kronis bagi Peserta*. PT Askes. 2010.

Riskesdas. (2018). *Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI*. 2018.

Sri Wulan W, I Gusti Ayu., Ni Kd Fiora Rena Pertiwi,& Mia Ayustina Prasetya. (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS.*

Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1) : 9-15. 2017.

Suryoputro, Antono., Biyanda Einurkhayatu, Eka Yunila Fatmasari. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang*. 2017.

WHO. (2018). *World Health Statistic*. 2018