

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JKN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS KOTA ENDE, KABUPATEN ENDE

Alexa Cahrary A.P Tokan¹, Tadeus A.L Regaletha², Masrida Sinaga³

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kota Kupang, Indonesia

**Corresponding author. Jln. Adisucipto Penfui, Kupang, NTT, Indonesia*

E-mail: chrnitkn@gmail.com

Received: 2023-06-17; Revised: 2023-07-04; Accepted: 2023-07-09

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan yang timbul setelah seseorang menerima suatu pelayanan dan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya.. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia. Pada tahun 2019, Puskesmas Kota Ende melakukan survei tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Kota Endedan didapatkan hasil masih ditemukan adanya keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pasien tentang petugas kesehatan yang tidak ramah, acuh tak acuh dengan pasien, petugas yang selalu datang terlambat, pelayanan yang masih berbelit-belit, keadaan lingkungan Puskesmas yang masih kotor, ruang tunggu terlalu sempit, antrian loket terlalu lama, dan kurangnya sarana prasana seperti tempat duduk di ruang tunggu dan tidak memiliki tempat parkir. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Kota Ende. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan metode survei deskriptif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Hasil penelitian, menunjukkan bahwa 99,5% pasien peserta JKN puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan, dan 0,5% kurang puas, yang dilihat dari distribusi tingkat kepuasan dimensi tangible responden puas 92% dan 8% kurang puas, dimensi *reliability* responden puas 95% dan 5% kurang puas, dimensi *responsiveness* responden puas 94,2% dan 5,8% kurang puas, dimensi *assurance* responden puas 95,85% dan 4,15 kurang puas, dimensi *emphaty* responden puas 95,85% dan 4,15 kurang puas. Diharapkan bagi Puskesmas Kota Ende untuk lebih komunikatif dan ramah dalam proses pelayanan di Puskesmas Kota Ende, lebih memperpanjang waktu pelayanan, dan perlu untuk melakukan survey tingkat kepuasan kepada secara berkala, dan tetap mempertahankan mutu pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kesehatan mengatakan bahwa pemenuhan mutu pelayanan dari setiap jenis pelayanan dasar pada SPM Kesehatan harus diatas 95% atau setara dengan 100%.

Kata Kunci: JKN, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan

Abstract

The contentment of the patient is a matter of fact after a person receives a service and provides some good assessment of the services. National Health Insurance (JKN) is a Government Program that aims to provide health insurance for all Indonesians. In 2019, the Ende city health center effectuated a survey regarding the extent of contentment of Ende city residents and the results revealed that there is a lot of lamentation that is perceived such as unsociable health workers, the retardation in handling their duties, the services that are still complicated, the unsanitary environment, the cramped waiting room, the long queue counter, and the lack of infrastructure such as the seat and parking lot. This research intends to ascertain the extent of contentment of the JKN participant's patient's contentment at the end city health center. This sort of research exerts the quantitative study specifically the descriptive survey method with a cross-sectional research design. The results of the study showed that 99.5% of JKN participant patients were satisfied with the quality of services, and only 0.5% were dissatisfied, As seen from the distribution of contentment levels, the tangible dimensions of 92% of respondents were satisfied and 8% was dissatisfied, the reliability dimensions of 95% respondents were satisfied and 5% was not satisfied, the responsiveness dimensions of 94,% respondents were satisfied while 5.8% were dissatisfied, the assurance

dimension was satisfied by 95.85% respondents and 4.15% was not satisfied, the dimensions of empathy of respondents were satisfied by 95.85% respondents while 4.15 was not satisfied. Ende City Health Center is expected to be communicative and hospitable during the service process at Ende City Health Center, extend the time of attendance and it is necessary to conduct periodic and accurate surveys of contentment levels to maintain service quality by the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia of 2016 concerning Health Service Standards which states that the fulfillment of service quality for each type of basic service in Health SPM should stand on the top of 95% or equivalent to 100%.

Keywords: JKN, Patient's Contentment, Service Quality



This is an open access article under the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

PENDAHULUAN

Universal Health Coverage (cakupan semesta) merupakan bentuk harapan bahwa semua orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan tanpa mengalami kesulitan ekonomi untuk membayar. Di Indonesia, *Universal Health Coverage* (UHC) diimplementasikan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial diberlakukan mulai 1 Januari 2014.

Kualitas pelayanan merupakan upaya dalam pemenuhan kebutuhan sertakeinginan pasien dan ketepatan dalam penyampaian, sehingga dapat mengimbangi harapan pasien. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat dilakukan dengan membandingkan persepsi para pasien terhadap pelayanan yang diterima. Jacobis (2013) mengatakan bahwa terdapat 5 dimensi yang perlu diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan, yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pasien, dan jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dikatakan buruk (Amrizal, et al., 2014).

Terkait pelaksanaan program JKN di Puskesmas Kota Ende sejak tahun 2014, terdapat beberapa permasalahan yang dialami warga Kota Ende. Aspek administrasi mendominasi keluhan utama peserta JKN, yang disebabkan oleh kebijakan program JKN yang mengharuskan alur pelayanan berjenjang dalam arti sebelum ke rumah sakit, peserta wajib terlebih dulu ke faskes tingkat pertama, yaitu Puskesmas.

Sebuah hasil penelitian membuktikan bahwa lama mengantri, dan prosedur berbelit-belit masih menjadi keluhan utamaoleh pasien peserta JKN di Puskesmas Kota Ende. Dari masalah tersebut sangatjelas bahwa pelayanan administrasi program JKN juga tidak sesuai dengan prinsippelayananpublikNo.63/KEP/M. Pan/7/2003 yang salah satunya yaitu kesederhanaan, maksudnya adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan(Mardiana, 2021).

Pada tahun 2019, Puskesmas Kota Ende melakukan survei tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Kota Ende dengan membagikan lembar kuesioner sebanyak 1.101 eksemplar. Hasil yang didapatkan bahwa masih ditemukan adanya keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pasien tentang petugas kesehatan yang tidak ramah dan acuh tak acuh dengan pasien, petugas yang selalu datang terlambat, pelayanan yang masih berbelit-belit, keadaan

lingkungan Puskesmas yang masih kotor, ruang tunggu terlalu sempit, antrian loket terlalu lama, dan kurangnya sarana prasana seperti tempat duduk di ruang tunggu dan tidak memiliki tempat parkir (Puskesmas Kota Ende, 2019).

Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memenuhi harapan pelanggan. Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan merupakan beberapa sebab dari kegagalan (Mardiana, 2021).

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijabarkan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Ende.

METODE PENELITIAN (15%)

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan rancangan survei deskriptif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 6.527 dan jumlah sampel sebanyak 40 orang yang merupakan peserta JKN.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dimana peneliti melakukan penyebaran kuesioner yang dilakukan secara kebetulan (Sugiyono, 2019).

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner. Setelah data dikumpulkan, akan dilanjutkan dengan pengolahan data yang terdiri dari tahap *editing*, *coding*, dan tabulasi. Setelah semua proses pengolahan data selesai dilakukan, maka akan dilanjutkan dengan analisis univariate untuk melihat

tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, terdapat beberapa karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Berikut akan dibahas terkait klasifikasi tersebut.

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin di Puskesmas Kota Ende Tahun 2023

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-laki	6	15
2	Perempuan	34	85
Total		40	100

(*Sumber: Data Primer Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin perempuan (85%), dan yang paling sedikit adalah laki-laki (15%).

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Usia di Puskesmas Kota Ende Tahun 2023

Usia	f	%
19-29	23	57,5
30-36	8	20,0
42-44	4	10,0
51-56	5	12,5
Total	40	100,0

(*Sumber: Data Primer Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa responden terbanyak adalah yang berusia 19-29 tahun (57,5%), dan yang paling sedikit adalah usia 42-44 tahun (10%).

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Pendidikan di Puskesmas Kota Ende Tahun 2023

Pendidikan	<i>f</i>	%
SD	1	2,5
SMP	4	5,0
SMA/SMK	19	47,5
Perguruan Tinggi	16	40,0
Total	40	100,0

(*Sumber: Data Primer Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa responden terbanyak adalah yang berpendidikan SMA/SMK (47,5%), dan responden yang paling sedikit adalah berpendidikan SD (7,5%).

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan di Puskesmas Kota Ende Tahun 2023

Pekerjaan	<i>f</i>	%
Tidak Bekerja	12	30
Wiraswasta	9	22,5
PNS	2	5
Lain-lain	17	42,5
Total	40	100,0

(*Sumber: Data Primer Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa responden terbanyak adalah dengan pekerjaan lain-lain yang terdiri dari pegawai non PNS, pelajar dan buruh (42%) dan yang paling sedikit adalah PNS (5%).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi *Tangible* di Puskesmas Kota Ende Tahun 2023

Kategori	<i>f</i>	%
Kurang Puas	3,2	7
Puas	36,8	92
Total	40	100

(*Sumber: Data Primer Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa sebagian besar responden

menyatakan puas terhadap dimensi *tangible* (92%), dan yang kurang puas hanya (8%).

Dimensi *tangible* merupakan kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat dirasakan oleh pasien bentuk ketersediaan bukti fisik berupa fasilitas kesehatan, peralatan kesehatan, penampilan petugas, dan kebersihan lingkungan.

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Ende tahun 2023, menunjukkan bahwa terdapat kepuasan yang dirasakan oleh pasien di Puskesmas Kota Ende terhadap dimensi *tangible* yang diberikan.

Tingginya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien peserta JKN di Puskesmas Kota Ende menjadi bukti nyata bahwa Puskesmas Kota Ende telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty, dkk bahwa dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Nur'aeni, Simanjourang and ., 2020), penelitian yang dilakukan oleh Dominika Tsu, dkk yang berjudul pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa tahun 2022, menunjukkan hasil bahwa mutu pelayanan yang diberikan dalam bentuk bukti fisik di Puskesmas Oesapa berada dalam kategori baik, dan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien peserja JKN di Puskesmas Oesapa (Tsu, Regaletha and Kenjam, 2022), penelitian yang dilakukan oleh Nurulsiam, dkk yang berjudul hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang, mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien. Mayoritas pasien yang menunjukkan

kepuasan dari kualitas bukti fisik yang diberikan berpengaruh pada semakin tingginya kepuasan yang dirasakan oleh pasien. (Salasim, Sirait and Sinaga, 2021)

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi *Reliability* di Puskesmas Kota Ende Tahun 2023

Kategori	<i>f</i>	%
Kurang Puas	2	5
Puas	38	95
Total	40	100

(*Sumber: Data Primer Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap dimensi *reliability* (95%), dan yang kurang puas hanya (5%).

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat dan terpercaya. Setiap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan diharapkan memiliki pengetahuan dan informasi yang luas, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan bentuk pelayanan yang dapat memuaskan tanpa adanya keluhan dari pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Ende tahun 2023, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap dimensi *reliability* yang diberikan Puskesmas Kota Ende. Hal ini selaras dengan penelitian Rahmawaty, dkk jika suatu unit pelayanan kesehatan kurang handal maka akan berpengaruh pada kepuasan pasien saat berkunjung (Nur'aeni, Simanjourang and ., 2020), penelitian yang dilakukan oleh Dominika Tsu, dkk dalam judul pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan peserta JKN

di Puskesmas Oesapa, menunjukkan hasil bahwa dimensi kehandalan berapa pada kategori dan hal ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa (Tsu, Regaletha and Kenjam, 2022), penelitian yang dilakukan oleh Nurulsiam, dkk dalam judul hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang, mendapatkan hasil bahwa dimensi *reliability* berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien (Salasim, Sirait and Sinaga, 2021).

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi *Responsiveness* di Puskesmas Kota Ende Tahun 2023

Kategori	<i>f</i>	%
Kurang Puas	2,4	5,8
Puas	37,6	94,2
Total	40	100

(*Sumber: Data Primer Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap dimensi *responsiveness* (94,2%), dan yang kurang puas hanya (5,8%).

Menurut Tjiptono (2012), dimensi *responsiveness* merupakan ketersediaan dan kemampuan penyedia layanan membantu dan merespon pasien dalam memberikan informasi pelayanan yang cepat.

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Ende tahun 2023, menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan puas terhadap dimensi *responsiveness* yang diberikan Puskesmas Kota Ende. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Rahmawaty, dkk yang menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Nur'aeni, Simanjourang and ., 2020),

penelitian yang dilakukan oleh Dominika Tsu, dkk yang berjudul pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa, mendapatkan hasil bahwa dimensi daya tanggap berada dalam kategori baik, hal ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa (Tsu, Regaletha and Kenjam, 2022), penelitian yang dilakukan oleh Nurulsiam, dkk yang berjudul hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang, mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara dimensi *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Assurance di Puskesmas Kota Ende Tahun 2023

Kategori	<i>f</i>	%
Kurang Puas	1,6	4,15
Puas	38,4	95,85
Total	40	100

(*Sumber: Data Primer Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap dimensi assurance (95,85%), dan yang kurang puas hanya (4,15%).

Dimensi assurance menekankan pada kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien dan meyakinkan pasien terkait kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki tenaga kesehatan.

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Ende tahun 2023, menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan puas terhadap dimensi assurance. Hal ini selaras dengan

penelitian Rahmawaty, dkk yang menyatakan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh pada kepuasan pasien (Nur'aeni, Simanjorang and ., 2020), penelitian yang dilakukan oleh Dominika Tsu, dkk dengan judul pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa, mendapatkan hasil bahwa dimensi jaminan di Puskesmas Oesapa berada dalam kategori baik, hal tersebut berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta JKN di Puskesmas Oesapa (Tsu, Regaletha and Kenjam, 2022), penelitian yang dilakukan oleh Nurulsiam, dkk, dalam judul hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang, didapatkan hasil bahwa adanya hubungan dimensi *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien (Salasim, Sirait and Sinaga, 2021)

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Emphaty di Puskesmas Kota Ende Tahun 2023

Kategori	<i>f</i>	%
Kurang Puas	1,6	4,15
Puas	38,4	95,85
Total	40	100

(*Sumber: Data Primer Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap dimensi *emphaty* 95,85%, dan yang kurang puas hanya 4,15%.

Dimensi *emphaty* merupakan perhatian yang diberikan kepada pasien dengan memahami kebutuhan yang diperlukan pasien. Kemampuan tenaga kesehatan dalam mendahulukan kepentingan pasien serta memberikan rasa peduli dan menjalin komunikasi

yang baik dengan pasien dapat membangun kerjasama yang baik antara pasien dengan penyedia jasa pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Ende Tahun 2023, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap dimensi *emphaty*. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Rahmawaty, dkk, terdapat hubungan antara dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien (Nur'aeni, Simanjorang and ., 2020), penelitian yang dilakukan oleh Dominika Tsu, dkk, dalam judul pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa, didapatkan hasil bahwa, dimensi empati yang diberikan Puskesmas Oesapa berada dalam kategori baik, dan hal ini dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa (Tsu, Regaletha and Kenjam, 2022), penelitian yang dilakukan oleh Nurulsiam, dkk, dengan judul hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang, didapatkan hasil bahwa, terdapat hubungan antara dimensi *emphaty* dengan tingkat kepuasan pasien (Salasim, Sirait and Sinaga, 2021).

Tabel 10. Rekapitulasi Rata-rata Tanggapan Responden Pasien Peserta JKN Tetang Mutu Pelayanan di Puskesmas Kota Ende Tahun 2023

Indikator	Kurang Puas (%)	Puas (%)
<i>Tangible</i>	2,5	97,5
<i>Reliability</i>	0	100
<i>Responsiveness</i>	0	100
<i>Assurance</i>	0	100
<i>Emphaty</i>	0	100
Total	0,5	99,5

(*Sumber: Data Primer Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 4.10 telah didapatkan hasil rekapitulasi pada setiap indikator penelitian bahwa sebagian besar responden menyatakan puas pada kelima dimensi mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas Kota Ende dengan frekuensi sebesar 99,5%, dan yang menyatakan kurang puas hanya sebesar 0,05%.

Kepuasan pasein merupakan unsur utama dalam menentukan kualitas suatu pelayanan.. Kepuasan pasien menjadi bagian inti dari mutu pelayanan yang diberikan, hal ini berarti pengukuran tingkat kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Ende Tahun 2023, menunjukkan bahwa 99,5% pasien peserta JKN puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan, dan yang kurang puas hanya 0,5%. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa sistem pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Kota Ende semakin responsive terhadap kebutuhan pasien. Hal ini berkaitan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kesehatan mengatakan bahwa pemenuhan mutu pekayanan dari setiap jenis pelayanan dasar pada SPM Kesehatan harus diatas 95% atau setara dengan 100%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Kota Ende Kabupaten Ende, dengan melihat tingkat kepuasan pasien terhadap masing-masing dimensi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Kota Ende terhadap Dimensi *Tangible* adalah sebesar 92%.
2. Tingkat kepuasan pasien peserta

JKN di Puskesmas Kota Ende terhadap Dimensi *Reliability* adalah sebesar 95%.

3. Tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Kota Ende terhadap Dimensi *Responsiveness* 94,2%.
4. Tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Kota Ende terhadap Dimensi *Assurance* adalah sebesar 95,84%.
5. Tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Kota Ende terhadap Dimensi *Emphaty* adalah sebesar 95,85%.

Saran diharapkan bagi seluruh petugas kesehatan di Puskesmas Kota Ende untuk lebih memperhatikan kelengkapan peralatan kesehatan, melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, komunikatif, sopan dan ramah dalam proses pelayanan di Puskesmas Kota Ende, lebih memperpanjang waktu pelayanan, dan perlu untuk melakukan survey tingkat kepuasan kepada secara berkala dan akurat guna untuk mengidentifikasi sejauh mana pelayanan yang diberikan demi upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Ende.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulah, M., 2015, Metode Penelitian Kuantitatif, Penerbit: Aswaja Pressindo Jogjakarta
- Arifin, S., dkk, 2016, Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan, Dicitak Oleh: Pustaka Banua, Banjarmasin
- Ervianingsih, dkk, 2020, Kebijakan & Manajemen Pelayanan Kesehatan, Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung
- Indonesia AIDS Coalition, 2016, Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci, Kemenkes RI Jakarta
- Indrasari, M., 2019, Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Unitomo Press, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
- Kemenpan, 2003, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta
- Kemenpan, 2004, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta
- Kemenkes RI, 2019, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Jakarta
- Nalendra, A.R.A., dkk., 2021. Statistika Seri Dasar Dengan SPSS, Penerbit Media Sains Indonesia (Cv. Media Sains Indonesia) Bandung - Jawa Barat
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Norma Penetapan Besaran Kapitasi Dan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
- Permenkes RI Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, Kemenkes RI Jakarta
- Putri, A. E., 2014, Seri Buku Saku - 4: Paham JKN Jaminan Kesehatan Nasional Penerbit: Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia Jakarta
- Rahmadi, 2011, Pengantar Metodologi Penelitian,

- Penerbit Antasari Press
Banjarmasin, Kalimantan
Selatan
- Rini, A.S., 2015, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat, *Journal Agromed Unila | Volume 2 | Nomor 2 | Mei 2015*
- Sarwono, J., (2006), *Metoda Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Penerbit Graha Ilmu Edisi Pertama, Jogjakarta
- Siyoti, S., & Sodik., A., 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Penerbit: Literasi Media Publishing — Cetakan 1—Yogyakarta Akbar, M. R. (2016) *Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Waktu Tunggu di Puskemas dan Klinik Mitra BPJS.*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Available at:[http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/34304/1/MUHAMMAD RAFDI AKBAR-FKIK.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/34304/1/MUHAMMAD%20RAFDI%20AKBAR-FKIK.pdf).
- Chandra, T., Chandra, S. and Hafni, L. (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.
- Di, K. and Sepatan, P. (2021) ‘Epuasan Pasien Merupakan Salah Satu Indikator Penting Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan, Karena Pasien Sebagai Makhluk Bio-Psiko-Sosial Memerlukan Terpenuhinya Harapan Dari Aspek Kesehatan (Biologis), Aspek Kepuasan (Psikologis), Serta Aspek Budaya ’, 01(02), pp. 169–180.
- Effendi, K. (2020) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019’, *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), pp. 82–90. doi: 10.55541/emj.v3i2.127.
- Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. I. and Liaran, R. D. (2019) ‘Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari’, *Kesehatan Masyarakat Celebes*, 01(02), pp. 24–31. Available at: <http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/23>.
- Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017) ‘Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta’, *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), pp. 140–147.
- Made Yoga Putra, N. & H. (2015) ‘No TitleÉ?_’’, *Ekp*, 13(3), pp. 1576–1580.
- MUAFIAH, A. F. (2019) ‘No TitleEAENH’’, *Αγαη*, 8(5), p. 55.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R. and Berliana, N. (2020) ‘ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PASIEN DI PUSKESMAS X KOTA JAMBI’’, *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), pp. 6–16.
- Natassia, R. et al. (2020) ‘Maker: Jurnal Manajemen’’, 6, pp. 169–174.
- Nur’aeni, R., Simanjorang, A. and . J. (2020) ‘Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang’’, *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), p. 1097. doi: 10.33143/jhtm.v6i2.1152.
- Suryawati, C., Nandini, N. and Handayani, N. (2019) ‘Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Puskesmas BLUD di Kota Semarang’’, *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), pp.

- 39–45. doi:
10.14710/jmki.7.1.2019.39-45.
- Tengah, K. L. (2019) 'Bukti Fisik Lupyiodadi', *Jurnal SIMPLEX*, 2(3), pp. 44–52.
- Tsu, D. P., Regaletha, T. A. L. and Kenjam, Y. (2022) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022', 1(4), pp. 399–408. doi:
10.54259/sehatrakyat.v1i4.1195.
- Sriyanti, C., 2016, *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*, Badan PPSDM Kesehatan Kemenkes RI, Jakarta