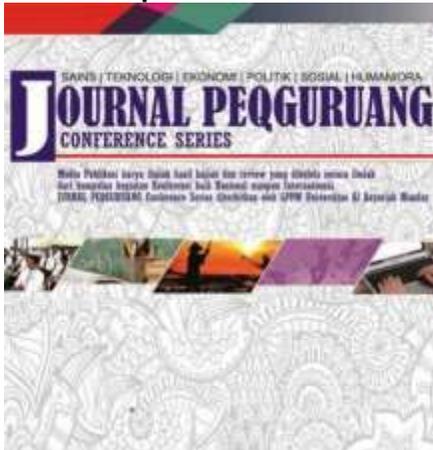


Graphical abstract



HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI) DI PUSKESMAS TUBBI TARAMANU

¹*Eva Wandra, ¹Rahmi Permatasari, ¹Yuliani Soerachmad

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Al Asyariah Mandar.

**Corresponding author*

evawandra1@gmail.com

Abstract

Outpatient Patient Satisfaction Description Participants receiving contribution assistance (PBI) for health services at the Tubbi Taramanu health center. Then the research aims to find out the description of the satisfaction of outpatients who receive contribution assistance (PBI) to health services based on aspects of physical evidence (tangible). And to find out the relationship between the satisfaction of outpatients who receive contribution assistance (PBI) to health services based on the aspect of attention (emphaty). The research that the author is doing here is a non-analytic descriptive study with a cross sectional approach. The sample was taken by purposive sampling technique, namely 76 respondents. The instruments of this research are questionnaires and interviews. The results of the study were a population of 311, and the number of samples as many as 76 respondents described based on tangible aspects as satisfied as 60 (78.9%) not fasting as much as 16 equals (21.1%), Reliability satisfied as much as 65 (85.5%) dissatisfied 11 (14.5%), Responsiveness satisfied 55 (72.4%) dissatisfied 21 (27.6%), Assurance satisfied 50 (65.8%) dissatisfied 26 (34.2%), emphaty satisfied 59 (77.6%) dissatisfied 17 (22.4%).

Keywords : *Patient Satisfaction, Outpatient, BPJS Health.*

Abstrak

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Tubbi Taramanu. Kemudian penelitian bertujuan Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek bukti fisik (tangible). Dan untuk mengetahui hubungan anatara kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek perhatian (emphaty). Penelitian yang penulis lakukan disini adalah penelitian deskriptif non alitik pendekatan cross sectional. Sampel diambil dengan tehnik purposive sampling yaitu 76 responden. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Hasil Penelitian adalah populasi sebanyak 311, dan jumlah sampel sebanyak 76 responden menggambarkan berdasarkan aspek tangible puas sebanyak 60 (78.9%) tidak puasa sebanyak 16 sama dengan (21.1%), Reliability puas sebanyak 65 (85.5%) tidak puas 11 (14.5%), Responsiveness puas 55 (72.4%) tidak puas 21 (27.6%), Assurance puas 50 (65.8) tidak puas 26 (34.2%), Emphaty puas 59 (77.6%) tidak puas 17 (22.4%)

Kata kunci : *Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, BPJS Kesehatan*

Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v4i1.3595>

Received : 22 Agustus 2022 | Received in revised form : 22 Mei 2023 | Accepted : 24 Mei 2023

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sekiranya biayanya dapat dikendalikan serta kualitasnya dapat menentu masyarakat (Suaib, 2015). Seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 28 H ayat (1) dinyatakan bahwa “Untuk kepentingan hukum, tenaga kesehatan wajib melakukan pemeriksaan kesehatan atas permintaan penegak hukum dengan biaya ditanggung oleh negara” dan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 34 ayat (3) “Setiap pimpinan penyelenggaraan fasilitas pelayanan kesehatan perseorangan harus memiliki kompetensi manajemen kesehatan perseorangan yang dibutuhkan”. Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Pelayanan puskesmas yang secara menyeluruh meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) mengkritisi berbagai aspek pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan perawatan, karena di rumah sakit sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik apa buruknya mutu pelayanan di rumah sakit (Pramono, 2008).

Menurut Pramono (2008) dalam pelayanan kesehatan terdapat lima dimensi kepuasan utama diantaranya ketanggapan yaitu kesediaan dan kesiapan para petugas kesehatan untuk membantu para pasien untuk mendapatkan pelayanan secara cepat, merespon permintaan pasien, serta menginformasikan kapan saja pelayanan akan diberikan. Kehandalan yaitu konsistensi kinerja pelayanan, mampu memberikan pelayanan yang terpercaya sesuai dengan janji dan waktu yang telah disepakati. Jaminan yaitu perilaku para petugas kesehatan yang mampu memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggannya, selalu bersikap sopan, dan menguasai pengetahuan dan keterampilan. Empati yaitu kemampuan para petugas kesehatan untuk memahami keluhan pasien, memberikan perhatian secara individual, memberikan kesempatan untuk bertanya dan ketepatan waktu agar pelanggan tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Bukti fisik yaitu keadaan lingkungan sekitar yang nyata dan dilihat dari pelayanan para petugas kesehatan yang meliputi penampilan petugas, peralatan dan fasilitas yang digunakan. Dengan penerapan layanan kesehatan, Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan yang dimulai pada tahun 2014 yaitu

Jaminan BPJS Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan Jaminan Kesehatan untuk semua penduduk, menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan keperawatan kepada pasien baik di Rumah Sakit ataupun di Puskesmas yang telah ditunjuk sehingga masyarakat sendiri memahami bahwa tujuan Jaminan Kesehatan yaitu untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional di bawah BPJS Kesehatan merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan (Solihat, 2013).

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan. Ketidakpuasan atau perasaan kekecewaan pasien akan timbul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini tidak sesuai dengan harapannya. Pasien ketika mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2007).

Tahun 2016 di Indonesia data pengguna BPJS mencapai 163.327.183 jiwa. Dari PBI (Penerima Bantuan Iuran) sekitar 103.735.804 peserta kategori PBI adalah paling banyak dengan 63%, untuk kategori PPU (Pekerja Penerima Upah) dengan jumlah peserta terbanyak kedua dengan jumlah peserta 38.697.609 atau 24%, peserta mandiri yang paling sedikit jumlah pesertanya yaitu 20.993.770 atau sekitar 13%. Dari 13% peserta mandiri yang iurannya sendiri adalah pekerja bukan penerima upah (15.994.604) peserta WNI 15.933.399, bukan pekerja 4.999.168 jiwa, penerima pensiun swasta 107.660, penerima pensiunan pemerintah 4.304.248, veteran 421.761, perintis kemerdekaan 2.725, bukan pekerja lainnya 2.777. Dan untuk pengguna BPJS di D.I.Y sebanyak 2,5 juta jiwa (Data BPJS, 2016). Untuk pengguna kartu Jamkesmas pada tahun 2016 di Bantul sebanyak 121.666 peserta. Namun demikian, didapatkan hasil bahwa dalam sehari pengguna kartu Jamkesmas di daerah Bantul melayani 7 sampai 10 orang pasien baru atau warga miskin bukan pemegang kartu Jamkesmas. Setiap tahun juga ada validasi data penerima Jamkesmas oleh Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKKPPKB). Jika tahun ini penerima Jamkesmas menurun karena ada yang sudah menerima Kartu Indonesia Sehat (KIS) BPJS Penerima Bantuan Iuran. Meskipun ada penurunan jumlah keluarga pemegang kartu Jamkesmas, tapi alokasi anggaran Jamkesmas pada 2016 sama dengan tahun 2015 yaitu sebesar RP 15,2 milyar yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Bantul (Profil Bantul, 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lontaan (2014) tentang kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan menyatakan bahwa pasien pengguna layanan BPJS kesehatan yang ada di RSUP Kandou Malalayang masih dirasakan kurang disosialisasikan dengan baik, di mana masih banyaknya peserta BPJS Kesehatan yang belum mengetahui tentang mekanisme pengguna layanan BPJS kesehatan, termasuk tentang tanggungan biaya rawat inap maupun pembelian obat-obatan yang tidak keseluruhan ditanggung oleh BPJS kesehatan khusus untuk pasien BPJS kesehatan di RSUP Kandou Malalayang.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif non analitik yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu (Notoatmodjo, 2012). Penggunaan metode kuantitatif di mana data penelitiannya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2014).

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan cross sectional yaitu subyek penelitian hanya satu kali melakukan pengukuran dilakukan terhadap status, karakteristik atau variabel subyek (Notoatmodjo, 2012). Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh deskripsi tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) di puskesmas Tubbi Taramanu

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Analisis univariat

1. Distribusi Responden Mengenai Tangible (Bukti Fisik) Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tubbi Taramanu Kec. Tutar Kab. Polewali Mandar Tahun 2022

Tabel 1 Distribusi Responden Mengenai Tangible (Bukti Fisik)

No	Variabel	Frequency	Percent
1	Puas	60	78,9
2	Tidak Puas	16	21,1
	Total	76	100,0

Sumber data : Primer

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek bukti fisik (tangible) dari 76 Responden dengan kategori puas sebanyak 60 sama dengan (78.9%) sedangkan kategori tidak puas sebanyak 16 responden sama dengan 21.1%.

2. Distribusi Responden Mengenai reliability (kehandalan) Pada Pasien Rawat Jalan Puskesmas Tubbi Taramanu Kec. Tutar Kab. Polewali Mandar Tahun 2022

Tabel 2. Distribusi Responden Mengenai reliability (kehandalan)

No	Variabel	Frequency	Percent
1	Puas	65	85.5
2	Tidak Puas	11	14.5
	Total	76	100.0

Sumber data : Primer 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek kehandalan (reliability) dari 76 Responden dengan kategori puas sebanyak 65 sama dengan (85.5%) sedangkan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 11 responden sama dengan 14.5%.

3. Distribusi Responden Mengenai responsiveness (ketanggapan) Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tubbi Taramanu Kec. Tutar Kab. Polewali Mandar Tahun 2022

Tabel 3 Distribusi Responden Mengenai responsiveness (ketanggapan)

No	Variabel	Frequency	Percent
1	Puas	55	72.4
2	Tidak Puas	21	27.6
	Total	76	100.0

Sumber data : Primer 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek ketanggapan (responsiveness) dari 76 Responden dengan kategori puas sebanyak 55 sama dengan (72.4%) sedangkan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 21 responden sama dengan 27.6%

4. Distribusi Responden Mengenai insurance (jaminan) Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tubbi Taramanu Kec. Tutar Kab. Polewali Mandar Tahun 2022

Tabel 4 Distribusi Responden Mengenai insurance (jaminan)

No	Variabel	Frequency	Percent
1	Puas	50	65.8
2	Tidak Puas	26	34.2
	Total	76	100.0

Sumber data : Primer 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek jaminan (insurance) dari 76 Responden dengan kategori puas sebanyak 50 sama dengan (65.8%) sedangkan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 26 responden sama dengan 34.2%.

5. Distribusi Responden Mengenai empathy (perhatian) Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tubbi Taramanu Kec. Tutar Kab. Polewali Mandar Tahun 2022

Tabel 5 Distribusi Responden Mengenai empathy (perhatian)

No	Variabel	Frequency	Percent
1	Puas	50	65.8
2	Tidak Puas	26	34.2
	Total	76	100.0

Sumber data : Primer 2022

Berdasarkan diatas menunjukkan kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek perhatian (emphaty) dari 76 Responden dengan kategori puas sebanyak 59 sama dengan (77.6%) sedangkan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 17 responden sama dengan 22.4%.

PEMBAHASAN

1. Kualitas pelayanan rawat jalan terhadap bukti fisik (tangible)

Aspek bukti fisik (tangible) yang dimaksud adalah Aspek yang dijabarkan dalam pelayanan tentang jumlah yang harus diberikan atas pelayanan yang telah ditetapkan, seperti bukti fisik pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, kejelasan komponen seperti fasilitas, peralatan, pegawai, dan barang-barang komunikasi. Ini yang bisa menjadi bukti fisik dari aspek ini. Berdasarkan kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek bukti fisik (tangible) kategori puas sebanyak 60 sama dengan (78.9%) sedangkan kategori tidak puas sebanyak 16 responden sama dengan (21.1%) ini menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) berdasarkan aspek bukti fisik (tangible) memuaskan di pukesmas Tubbi Taramanu.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Setianingsih (2016) yang berjudul "Kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di RSUD Pandan Arang Boyolali" dengan hasil menunjukkan bahwa 63,5% responden merasa puas dengan persepsi bukti fisik (tangible) meliputi kebersihan ruangan, serta kerapian penampilan petugas. Berdasarkan Indikator tersebut mayoritas responden melihat bahwa bukti fisik (tangible) yang diberikan dengan mereka.

2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta (PBI) Berdasarkan Aspek Keandalan (Reliability)

Aspek Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan segera dan memuaskan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan di percaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpati dan tanggung jawab yang tinggi.

Berdasarkan kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek keandalan (reliability) dari 76 Responden dengan kategori puas sebanyak 65 sama dengan (85.5%) sedangkan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 11 responden sama dengan (14.5%) pelayanan rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) berdasarkan aspek keandalan (reliability) memuaskan di pukesmas Tubbi Taramanu. Berbeda dengan penelitian Wira Medika Bali (2018) yang berjudul "Gambaran Kepuasan Pasien Rawat jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah sakit Umum Daerah Sanjiwani Di Kabupaten Gianyar" dengan hasil menunjukkan bahwa 38.3% merasa tidak puas, Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan terhadap realibility paling banyak pasien menyatakan tidak puas. Hal ini bisa dilihat dari salah satu pertanyaan aspek realibility yaitu, prosedur penerimaan pasien BPJS dibagian administrasi RSUD Sanjiwani tidak berbelit-belit.

3. Kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan aspek ketanggapan (responsiveness)

Aspek ketanggapan (responsiveness) yaitu pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tersebut tidak puas atas pelayanan yang di sediakan, maka pelayanan tersebut dapat di pastikan tidak berkualias atau tidak evisien. Pelayanan di anggap memuaskan apabila tidak ada harapan antara pasien dengan pelayanan yang di berikan, oleh penyedia jasa, sehingga terjadi kesesuaian antara pelayanan yang di berikan terhadap pasien.

Berdasarkan kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek ketanggapan (responsiveness) dilihat dari kategori puas sebanyak 55 sama dengan (72.4%) sedangkan dengan kategori tidak puas sebanyak 21 responden sama dengan (27.6%) daya tanggap pelayanan puskesmas Tubbi Taramanu memuaskan, sama dengan penelitian Rindi Aldila Arianto (2017) yang berjudul "Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta" dengan hasil menunjukkan bahwa 89.3% responden merasa puas dengan persepsi ketanggapan (responsiveness) di ketahui indikator sudah merasa puas adalah kemampuan untuk menolong pasien dan ketersediannya untuk melayani pasien dengan baik.

4. Kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan aspek jaminan (Assurance)

Berdasarkan UUD no.40 thn 2014 tentang sistem jaminan nasional pasal 20 yaitu peserta jaminan kesehatan adalah setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar pemerintah anggota keluarga berhak menerima manfaat jaminan kesehatan, setiap peserta dapat mengikut sertakan anggota keluarga lain yang menjadi tanggungannya dengan pembayaran iuran.

Berdasarkan jaminan menunjukkan kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek

jaminan (assurance) di peroleh kategori puas sebanyak 50 sama dengan (65.8%) sedangkan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 26 responden sama dengan (34.2%) menunjukkan pelayanan kesehatan Puskesmas Tubbi Taramanu berdasarkan aspek jaminan (assurance) memuaskan, penelitian ini sama dengan Rindi Adilla Arianto (2017) yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta” dengan hasil menunjukkan bahwa 81% responden menyatakan puas dengan persepsi jaminan (assurance) ada dua indikator yang memilih kepuasan kepada pasien yaitu merasa puas mengenai petugas BPJS yang ramah kepada keluarga yang mengurus BPJS dan petugas BPJS memiliki sifat yang sopan kepada pasien pengguna BPJS.

5. kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan aspek perhatian(Emphathy)

Emphathy yang di maksud kemampuan petugas untuk memberikan perhatian khusus pada pasien sehingga pasien merasa tidak mengalami hambatan dalam menyampaikan keluhannya.

Berdasarkan diatas menunjukkan kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek perhatian (emphaty) dengan kategori puas sebanyak 59 sama dengan (77.6%) sedangkan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 17 responden sama dengan (22.4%) menunjukkan pelayanan kesehatan Puskesmas Tubbi Taramanu berdasarkan aspek Perhatian (emphaty). Penelitian ini sama dengan Ahmad Nur Khoiri (2014) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang” dengan hasil 47.2% pasien merasa sangat puas terhadap proses kinerja tenaga kesehatan berdasarkan prosedur emphaty yang baik kepada pasien.

4. SIMPULAN

1. Hasil penelitian gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap penerima bantuan iuran di puskesmas tubbi taramanu hasil deskriptif variabel bukti fisik pasien menunjukkan skor terbanyak 252 sama dengan (82,9%), dengan kategori puas sedangkan dari hasil analisis univariat menunjukkan 78.9% dengan kategori puas.
2. Hasil penelitian gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap penerima bantuan iuran di puskesmas tubbi taramanu hasil deskriptif variabel kehandalan (reliability) skor terbanyak 212 sama dengan 69.7% sedangkan hasil analisis univariat menunjukan 69.7% dengan kategori puas.
3. Hasil penelitian gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap penerima bantuan iuran di Puskesmas tubbi taramanu hasil deskriptif variabel ketanggapan (responseveness) skor terbanyak 263 sama dengan 86.5% dengan kategori puas dan dari hasil analisis univariat menunjukkan 72.4% dengan kategori puas,

4. Hasil penelitian gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap penerima bantuan iuran di Puskesmas tubbi taramanu hasil deskriptif variabel jaminan (assurance) menunjukkan skor terbanyak 267 sama dengan 87.8% kategori puas.
5. Hasil penelitian gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap penerima bantuan iuran di Puskesmas tubbi taramanu hasil deskriptif analisis univariat menunjukkan 65.8% dengan kategori puas, variabel emphaty skor terbanyak 264 sama dengan 86.8% dan dari hasil analisis univariat menunjukkan 77.6% dengan kategori puas. Secara simulasi gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap penerima bantuan iuran di puskesmas tubbi taramanu memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Lontaan, Marselia. (2014) Kualitas Pelayanan Publik di RSUD.Prof.Dr.R.D Kandou Malalayang Manado.
- Notoadmojo.(2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Pohan, I. S (2007).Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Pramono.(2008). Analisis Keterampilan Kerja dan Iklim Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD. H. Sahudin Kutacane.
- Solihat.E. (2013).Kepuasan Pasien dan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Peln Jakarta.
- Suaib, (2015).Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu.FKM Universitas Hassanudin.<http://repository.unhas.ac.id>, diakses sejak tanggal 12 Oktober 2016.
- Sugiyono (2014).Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan r & d. Bandung: Alfabeta