

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP PERSEPSI KEPUASAN PASIEN DI LABORATORIUM PUSKESMAS KOTA BANJARBARU TAHUN 2016

Studi Kasus Pasien Jaminan Kesehatan Nasional

Lisa Setia¹, Ruslan Muhyi¹, Husaini¹

¹Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung Mangkurat, Kalimantan Selatan, Indonesia, 70714
Email korespondensi: lisasetia80@yahoo.co.id

ABSTRACT

Health is one of the indicators of community welfare, therefore the community needs a quality service to meet its basic needs. Quality of health services is a perception or view of patients to what they receive compared with their previous expectations of the quality of service itself. Puskesmas in an effort to improve services and improve patient satisfaction need to conduct a customer satisfaction measurement system to be able to know the needs and expectations of patients given that expectations are a comparison standard to assess the quality of health services. This study aimed to knowing the Influence of quality of service against perception of patient satisfaction at banjarbaru city laboratory year 2016. The research was conducted using cross sectional approach, conducted in the Installation Laboratory of Puskesmas in Banjarbaru City. Population in this research is all BPJS participants get health service at Puskesmas Laboratory of Banjarbaru City. Data retrieval was conducted in October-November 2016. Fisher exact test showed No influence between reliability to perception of satisfaction of patient, there is no influence between responsiveness to the perception of patient satisfaction, there is no influence between the guarantee on perception of patient satisfaction, there is no influence between empathy on perception of patient satisfaction, there is influence between direct evidence to perception of satisfaction, there is influence between cost to perception of satisfaction of patient, there is influence between quality of service of direct evidence and cost to perception of patient satisfaction in laboratory of banjarbaru city year 2016. From these result it can be concluded that there is influence between quality of service of direct evidence and cost to perception of patient satisfaction in laboratory of Banjarbaru City year 2016.

Keywords: *quality of service, patient satisfaction*

ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu indikator kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu masyarakat membutuhkan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu persepsi atau pandangan pasien terhadap apa yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya terhadap mutu pelayanan itu sendiri. Puskesmas dalam upaya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar perbandingan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap persepsi kepuasan pasien di laboratorium puskesmas Kota Banjarbaru tahun 2016. Penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta BPJS yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Oktober-November 2016. Uji *fisher exact test* menunjukkan tidak ada pengaruh antara kehandalan terhadap persepsi kepuasan pasien, tidak ada pengaruh antara ketanggapan terhadap persepsi kepuasan pasien, tidak ada pengaruh antara jaminan terhadap persepsi kepuasan pasien, tidak ada pengaruh antara empati terhadap persepsi kepuasan pasien, ada pengaruh antara bukti langsung terhadap persepsi kepuasan pasien, ada pengaruh antara biaya terhadap persepsi kepuasan pasien, ada pengaruh antara mutu pelayanan bukti langsung dan biaya terhadap persepsi kepuasan pasien di laboratorium Kota Banjarbaru tahun 2016. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan ada pengaruh antara mutu pelayanan bukti langsung dan biaya terhadap persepsi kepuasan pasien di laboratorium Kota Banjarbaru tahun 2016.

Kata-kata kunci: mutu pelayanan, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Mutu menurut beberapa ahli adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati. Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, sama halnya dengan kebutuhan dan tuntutan, makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Kesehatan juga merupakan salah satu indikator kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu masyarakat membutuhkan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Puskesmas merupakan ujung tombak terdepan dalam pembangunan kesehatan dan mempunyai peran besar dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut di atas. Upaya pelayanan Laboratorium Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan di Puskesmas, maka Puskesmas wajib menyelenggarakan laboratorium di Puskesmas. Laboratorium Puskesmas melaksanakan pengukuran, penetapan, dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebaran penyakit, kondisi kesehatan, atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas. Hasil pemeriksaan laboratorium bermanfaat bagi para klinisi untuk membantu menegakkan dan memastikan diagnosa pasien sehingga dapat meminimalkan pengobatan/terapi yang tidak diperlukan. Sebuah hasil survei yang dilakukan oleh American Society for Clinical Pathology (ASCP) membuktikan bahwa 74 % responden dewasa di Amerika meyakini bahwa paling sedikit 50 % keputusan dokter didasarkan pada hasil pemeriksaan laboratorium (1,2).

Sistem jaminan sosial nasional adalah tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Buruknya pelayanan terhadap pasien BPJS Kesehatan adalah kontradiksi antara sistem tarif prospektif BPJS Kesehatan dengan dunia fasilitas kesehatan yang dikuasai oleh logika akumulasi laba. Sistem tarif prospektif

digunakan BPJS Kesehatan, karena mereka juga memiliki fungsi membantu keuangan Negara, sehingga harus menekan pengeluaran dan menambah pendapatan (3,4).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pelanggan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik (5,6).

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan jasa kesehatan pasien rawat inap pengguna BPJS di Puskesmas Sumbersari Jember menyebutkan bahwa kualitas pelayanan jasa kesehatan pasien rawat inap pengguna BPJS di Puskesmas Sumbersari Jember dinyatakan kualitas pelayanannya tidak baik karena memperoleh nilai negatif yaitu -0,3 hal ini berarti pelayanan yang dirasakan rendah. Hasil tersebut sejalan dengan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan puskesmas rawat inap katibung kabupaten lampung selatan kepada peserta program jaminan kesehatan nasional dalam pelayanan kesehatan tingkat I/dasar yang menyebutkan bahwa penjelasan mengenai informasi layanan yang diberikan oleh petugas masih kurang dipahami dan responden mengeluhkan lamanya pendataan pada proses mendapatkan layanan. Maka dapat dinyatakan bahwa hasil dari pengukuran kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien peserta jaminan kesehatan nasional oleh Puskesmas Rawat Inap Katibung Kabupaten Lampung Selatan tidak berkualitas (7,8).

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Banjarbaru didapatkan data bahwa kunjungan pada instalasi laboratorium pada Rumah Sakit Daerah Banjarbaru meningkat dari tahun 2010-2013. Data peserta jaminan kesehatan nasional yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan pada instalasi laboratorium pada Rumah Sakit Daerah Banjarbaru tahun pada 2014 sebanyak 14.422 orang, pada tahun 2015 sebanyak 23.121 orang, terdapat peningkatan yang signifikan pada satu tahun belakang (9).

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti bermaksud untuk meneliti pengaruh mutu pelayanan terhadap persepsi kepuasan pasien di laboratorium Kota Banjarbaru tahun 2016 (studi kasus pasien jaminan kesehatan nasional).

METODE

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan di bagian Instalasi Laboratorium Puskesmas di Kota Banjarbaru, yang dilaksanakan pada bulan Oktober - November 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta BPJS mendapatkan pelayanan kesehatan di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru. Pengambilan data dalam penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober - November

2016. Data dianalisis menggunakan uji Regresi Logistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pengaruh antara kehandalan terhadap persepsi kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Pengaruh antara Kehandalan terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Cukup Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	35	23	30	19,7	65	42,8	0,516
Cukup Baik	42	27,6	45	29,6	87	57,2	

Hasil uji statistik menggunakan uji *fisher exact test* menunjukkan nilai $p = 0,516$ dengan derajat kemaknaan 95%, sehingga nilai p lebih besar dari $\alpha (>0,005)$ atau H_0 di terima, artinya tidak ada pengaruh antara kehandalan terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru. Berdasarkan hasil kuesioner responden menyatakan kehandalan cukup baik dengan puas dikarenakan pelayanan administrasi dan prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, sedangkan pasien merasa tidak puas dengan konsultasi dan jalan keluar yang diberikan petugas laboratorium.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Ratnawati (2015) dimana didapatkan bahwa hasil dari uji *chi square*

diperoleh p value sebesar $0.961 > 0.05$, maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh antara persepsi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Ngesrep. Hasil penelitian ini diketahui bahwa dari 58 responden yang menilai persepsi keandalan menyatakan puas dan 42 responden menyatakan tidak puas (10). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian oleh Sudarni (2009) dimana didapatkan bahwa hasil uji statistik diketahui p sebesar $0,23$ artinya pada $\alpha = 5\%$ tidak ada Pengaruh bermakna antara reliability/keandalan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh antara Ketanggapan terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Pengaruh antara Ketanggapan terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru

Ketanggapan	Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Cukup Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	66	43,4	68	44,7	134	88,2	0,453
Cukup Baik	11	7,2	7	6,8	18	11,8	

Hasil uji statistik menggunakan uji *fisher exact test* menunjukkan nilai $p = 0,453$ dengan derajat kemaknaan 95%, sehingga nilai p lebih besar dari $\alpha (>0,005)$ atau H_0 di terima, artinya tidak ada pengaruh antara

ketanggapan terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru. Berdasarkan hasil kuesioner responden menyatakan ketanggapan baik dengan puas

dikarenakan pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh petugas laboratorim dan petugas laboratorium memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Berdasarkan hal tersebut diatas peneliti berasumsi bahwa hasil penelitian bisa saja disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: 1) Karakteristik pasien. Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain. 2) Sarana fisik. Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi. 3) Jaminan, pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat. 4) Kepedulian. Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. 5) Kehandalan. Kemampuan dalam memberikan

pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan (11).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Ratnawati (2015) dimana didapatkan bahwa hasil uji *chi square* diperoleh *p value* sebesar 0.221 (>0.05), dengan derajat kemaknaan α (5%). Hasil penelitian ini didapatkan tidak adanya pengaruh yang bermakna antara persepsi jaminan mutu yang diberikan oleh puskesmas kepada pasien (10). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Winarsih (2007) didapatkan *p value* didapatkan sebesar 0,754 dan nilai $\chi^2 = 0,024$. Nilai *p value* tersebut lebih besar dari 0,05, berarti bahwa menerima H_0 , menolak H_a , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara persepsi daya tanggap dengan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan di Prodi Kebidanan Magelang (12). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian oleh Sudarni (2009) dimana didapatkan bahwa hasil uji statistik diketahui *p* sebesar 0,49 artinya pada $\alpha = 5\%$ tidak ada pengaruh bermakna *responsiveness*/ketanggapan terhadap kepuasan pasien (13).

Tabel 3. Pengaruh antara Jaminan terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Persepsi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Cukup Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	73	48	71	46,7	144	94,7	1,000
Cukup Baik	4	2,6	4	2,6	8	5,3	

Hasil uji statistik menggunakan uji *fisher exact test* menunjukkan nilai $p = 1,000$ dengan derajat kemaknaan 95%, sehingga nilai p lebih besar dari α ($>0,005$) atau H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh antara jaminan terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru. Berdasarkan hasil kuesioner responden menyatakan jaminan baik dengan cukup puas dikarenakan pelayanan oleh petugas laboratorim. Responden yang menyatakan jaminan baik dengan puas hal ini disebabkan keterampilan petugas laboratorium untuk memeriksa selama dilakukan tindakan. Menurut asumsi peneliti hal ini bisa saja disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: 1) Karakteristik pasien. Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang

merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain. 2) Sarana fisik. Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi. 3) Jaminan. Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat. 4) Kepedulian. Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. 5) Kehandalan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Masye E (2015), didapatkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,682 dengan demikian probabilitas

(signifikansi) lebih besar dari 0,05 (0,682>0,05), hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara penilaian jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil

penelitian oleh Lamiri (2008) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan minat perilaku pasien yang dilaksanakan di RSI Samarinda, menemukan bahwa tidak ada pengaruh antara jaminan dengan kepuasan pasien (11,14,15).

Tabel 4. Pengaruh antara Empati terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru

Empati	Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Cukup Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	66	43,4	69	45,4	135	88,8	0,304
Cukup Baik	11	7,2	6	3,9	17	11,2	

Hasil uji statistik menggunakan uji *fisher exact test* menunjukkan nilai $p = 0,304$ dengan derajat kemaknaan 95%, sehingga nilai p lebih besar dari $\alpha (>0,005)$ atau H_0 di terima, artinya tidak ada pengaruh antara empati terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru. Berdasarkan hasil kuesioner responden menyatakan empati baik dengan puas dikarenakan pelayanan oleh sikap ramah dari petugas laboratorium dan perhatian yang baik dari petugas laboratorium saat dilakukan tindakan. Responden yang menyatakan kurang puas hal ini disebabkan waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien yang kurang.

Peneliti berasumsi bahwa hasil penelitian tersebut bisa saja disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: 1) Karakteristik pasien. Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain. 2) Sarana fisik.

Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi. 3) Jaminan. Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat. 4) Kepedulian. Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. 5) Kehandalan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan (11).

Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian oleh Supartiningsih (2017) dimana hasil analisis menunjukkan bahwa variabel empati (*emphaty*) tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemudahan untuk memberikan keterangan dan perhatian kepada pasien dengan baik belum tentu meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan mempunyai kecenderungan menurun. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti berasumsi bahwa dengan empati yang baik belum tentu responden dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas laboratorium (16).

Tabel 5. Pengaruh antara Bukti Langsung terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru

Bukti Langsung	Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Cukup Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	36	23,7	23	34,2	59	38,8	0,047
Cukup Baik	41	27	52	34,2	93	61,2	

Hasil uji statistik menggunakan uji *fisher exact test* menunjukkan nilai $p = 0,047$ dengan derajat kemaknaan 95%, sehingga nilai p lebih kecil dari $\alpha (>0,005)$ atau H_0 di tolak, artinya ada pengaruh antara bukti langsung terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru. Berdasarkan hasil kuesioner responden menyatakan bukti langsung baik dengan puas dikarenakan kenyamanan ruangan laboratorium serta kelengkapan alat yang dipakai di laboratorium.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sebagai berikut: 1). Pelayanan, yaitu pelayanan keramahan petugas laboratorium, kecepatan dalam pelayanan suasana, meliputi

keamanan, keakraban dan tata lampu; 2). Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit, puskesmas maupun laboratorium turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana; 3). Suasana, suasana laboratorium yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya.

Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian oleh Purba (2015) didapatkan bahwa ada pengaruh antara bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien (17). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Jusriani (2016) bahwa bukti fisik ada hubungan dengan kepuasan pasien (18).

Tabel 6. Pengaruh antara Biaya terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru

Biaya	Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
	Cukup Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	61	40,1	45	29,6	106	69,7	0,013
Cukup Baik	16	10,5	30	19,7	46	30,3	

Hasil uji statistik menggunakan uji *fisher exact test* menunjukkan nilai $p = 0,013$ dengan derajat kemaknaan 95%, sehingga nilai p lebih kecil dari $\alpha (>0,005)$ atau H_0 di tolak, artinya ada pengaruh antara biaya terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.

Berdasarkan hasil kuesioner responden menyatakan biaya baik dengan cukup puas dikarenakan rincian pembayaran yang kurang jelas sehingga responden merasa apakah biaya sudah sesuai dengan tarif yang sudah berlaku. Menurut Salahudin (2001) dalam Riswardani (2013) mendefinisikan biaya adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa. Pendapat lain oleh Nitisemito biaya adalah nilai suatu barang atau jasa yang ditukar dengan sejumlah uang dimana berdasarkan nilai tersebut seseorang atau perusahaan bersedia melepaskan barang atau jasa yang dimiliki kepada pihak lain. Biaya adalah pemakaian barang-barang yang dinilai untuk pencapaian hasil (*output*) tertentu. Berdasarkan definisi-definisi tentang biaya di atas dapat disimpulkan bahwa biaya adalah nilai tukar barang yang dinyatakan atau ditukar uang. Apabila rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya dalam menempatkan biaya tersebut salah dapat menimbulkan kesulitan bagi rumah sakit dan tidak jarang tindakan yang keliru itu dapat menyebabkan kegagalan

bagi rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya (19).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Riswardani (2013) dimana didapatkan hasil secara parsial variabel biaya rawat inap secara negatif berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, artinya apabila biaya rawat inap naik maka pasien rawat inap akan menurun, karena hal ini berkaitan dengan sejumlah uang yang harus dikeluarkan pihak pasien maupun keluarganya untuk memenuhi kewajibannya membayar jasa pelayanan rawat inap yang dijalankan pasien. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian oleh Budiarti (2016), dimana didapatkan hasil hipotesis yang kedua yang diajukan yaitu diduga pengaruh biaya pelayanan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien dapat diterima kebenarannya karena pengaruhnya lebih besar bila dibandingkan dengan pengaruh variabel mutu pelayanan. Adanya penolakan H_0 antara biaya pelayanan (X1) mutu pelayanan (X2) dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini sesuai penelitian yang dilakukan Nugroho (2012) dalam Riswardani (2013) yang menunjukkan variabel biaya paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil analisis data secara bivariat, didapatkan bahwa nilai signifikansi variabel bukti langsung sebesar 0,047 variabel

biaya sebesar 0,013 hal ini menunjukkan bahwa untuk uji secara multivariat, hanya variabel dengan nilai kurang dari 0,25 yang bisa masuk secara permodelan, yaitu variabel bukti

langsung dan biaya. Analisis ini menggunakan uji Regresi Logistik dengan metode ente, pada tingkat kemaknaan 95%. Berikut hasil statistik dengan uji secara multivariat :

Tabel 7. Pengaruh antara Mutu terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru

	B	S.E.	Sig.	Exp(B)	95,0% C.I. for EXP(B)	
					Lower	Upper
Persepsi Bukti Lagsung	-,723	,348	,038	2,061	1,042	4,079
Persepsi Biaya	-,985	,3736	,010	,381	,183	,798
Constant	4,306	1,369	,002	74,154		

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel variabel biaya yang paling berpengaruh terhadap kepuasan jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru ($p= 0,010$) dengan $Exp(B) = 0,381$) yang berarti besar risiko menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan laboratorium adalah 1,38 kali pada persepsi biaya.

Menurut peneliti kepuasan setiap orang berbeda-beda, dimana kepuasan sangat dipengaruhi oleh karakteristik orang baik itu dalam segi pendidikan, status sosial, sehingga dalam mendapatkan pelayanan, setiap orang pasti berbeda harapan dalam mendapatkan pelayanan. Sesuai dengan teori bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi adalah pelaku persepsi. Jika seseorang melihat sebuah target dan mencoba untuk memberikan interpretasi apa yang dilihat, interpretasi tersebut sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadinya (masing – masing pelaku persepsi). Beberapa karakteristik pribadi yang dapat mempengaruhi persepsi adalah sikap, motivasi, interest, pengalaman masa lalu, dan ekspektasi. Kepuasan pasien dinilai berdasarkan interpretasi pasien terhadap pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan yang mereka harapkan seperti keterampilan, dan kesopanan petugas, kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan suatu pelayanan Kesehatan (20).

Kepuasan tiap orang dalam menilai suatu pelayanan khususnya pelayanan Kesehatan berbeda-beda tiap orang karena memiliki karakteristik yang berbeda, baik secara pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapatan dan harapan. Kepuasan pasien merupakan bentuk evaluasi dari pasien terhadap suatu produk atau pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan bahkan melebihi harapan mereka. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah karakteristik

demografis, sosio-psikologis dan demografi diantaranya: usia, kompetensi pribadi, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, status pernikahan, gaya hidup dan seterusnya (20,21nmj).

Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pasien dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan laboratorium dan staffnya dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan pengaruh yang kuat dengan instansi pemberi pelayanan jasa (laboratorium), ikatan pengaruh yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa (laboratorium) untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pasien, maka kualitas yang diterima atau dirasakan juga sesuai dengan harapan pasien, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal (22).

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa mutu pelayanan terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru baik dan pasien merasa puas. Persepsi bukti langsung dan persepsi biaya yang harus lebih diperhatikan oleh pihak instansi, oleh sebab itu perlu dilakukan berbagai upaya perbaikan dan faktor pendukung jangka panjang seperti

peningkatan mutu bukti langsung dan biaya dengan pendidikan/pelatihan petugas berdasarkan kompetensi, meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium baik sarana maupun prasarana dan perbaikan kinerja termasuk sikap dan perilaku petugas pelayanan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Tidak ada pengaruh antara kehandalan terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.
2. Tidak ada pengaruh antara ketanggapan terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.
3. Tidak ada pengaruh antara jaminan terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.
4. Tidak ada pengaruh antara empati terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.
5. Ada pengaruh antara bukti langsung terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.
6. Ada pengaruh antara biaya terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru.
7. Secara bersama-sama variabel mutu yang berpengaruh terhadap kepuasan adalah persepsi bukti langsung ($p= 0,038$ Exp(B) = 0,485), dan persepsi biaya ($p= 0,010$ Exp(B) = 0,381).

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara, 2010.
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat.
3. Kementerian Kesehatan RI. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI Pusat Pembiayaan dan Jaminan Kesehatan. 2013.
4. Husein ZM. BPJS Kesehatan: Perlindungan Kesehatan atau Jasa Keuangan Negara, <https://indoprogress.com/2015/07/bpjs->

- kesehatan-perlindungan-kesehatan-atau-jasa-keuangan-negara/ [diakses 09 Agustus 2016].
5. Nursalam. Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Medika, 2011.
6. Sulisty PB. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten. Skripsi. Surakarta: STIKES Kusuma Husada, 2016.
7. Sibagariang HYBR. Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS di Puskesmas Sumbersari Jember. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember, 2016.
8. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2011.
9. Badan Pusat Statistik Kota Banjarbaru. Banjarbaru Dalam Angka. Banjarbaru: BPS Banjarbaru. 2015.
10. Ratnawati L. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2015.
11. Sangadji EM dan Sopiah. Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
12. Winarsih S. Pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Program Studi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro, 2007.
13. Sudarni D. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Rawat Inap di BRSUD Waled Kabupaten Cirebon. Tesis. Jakarta: Univesitas Indonesia, 2009.
14. Masye E. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Instalasi rawat Inap D RSUP Prof. Dr.R.D Kandaou Manado. Jurnal. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado, 2015.
15. Lamiri. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Pasien yang dilaksanakan di RSI Samarinda. Jurnal. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2008.

16. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 2017; 6(1): 9-15.
17. Purba LABR. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Rawat Inap Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang Tahun 2015. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara Medan, 2015.
18. Jusriani, Junaid, dan Lisnawaty. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe Tahun 2016. *Jurnal. Universitas Halu Oleo*.
19. Riswardani YTS. Pengaruh Fasilitas, Biaya dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 2013; 14(2): 88-98.
20. Hermanto D. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro, 2010.
21. Sri. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro, 2006.
22. Tjiptono F. *Total Quality Management*. Edisi ke-5. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.

