

MUTU PELAYANAN KESEHATAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DENGAN MODEL *BRADY AND CRONIN* DI PUSKESMAS KABUPATEN WAJO**Hasnidar¹ Ruslang²**^{1,2} Universitas Puangrimaggalatung, Sengkang Kabupaten Wajo, Propinsi Sulawesi Selatan**ABSTRACT**

Services provided to patients sometimes still contain complaints from the community, both in the form of health services and facilities and infrastructure. This is evident since BPJS Kesehatan has reached out to all circles, various criticisms and suggestions are aimed at health services in Indonesia which aim to improve the quality of health services in Indonesia, especially in South Sulawesi. Based on the monitoring that had been carried out at one of the Puskesmas, it turned out that there were obstacles in its service. The community still complains that the services provided are not optimal. Several administrative requirements must be prepared by participants of the National Health Insurance (JKN) if the patient is being treated and must synchronize participant data on the participant card with a file that must be prepared. The purpose of this study was to analyze the quality of health services for the National Health Insurance (JKN) participants at the Wajo District Health Center. The method used in this research is analytic research with cross sectional approach. Determination of the sample using accidental sampling technique. The results showed that 75% of JKN inpatients at the Wajo District Health Center who rated the quality of service were 15 respondents, who rated 75% satisfied patient satisfaction with a total of 15 respondents. By cross-tabulating the results showed that there was a relationship between the quality of health services and the satisfaction of JKN participants at the Wajo Community Health Center with a value of p value $0.005 < \alpha = 0.05$. Research by novice lecturers is expected to be able to solve problems in the field of health services, especially the quality of health services in order to provide satisfaction to service users, especially participants of the National Health Insurance (JKN).

Keywords: Service quality; Inpatient; Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Puskesmas sebagai organisasi pelayanan publik tidak terlepas dari sorotan dan penilaian masyarakat penggunaannya. Pelayanan yang diberikan kepada pasien kadang masih mengandung keluhan dari masyarakat, baik berupa pelayanan medis maupun fasilitas sarana dan prasarana. (Ruslang, 2019).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan ini tentunya akan semakin berjalan maksimal. Dengan adanya JKN, diharapkan seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dan bermutu. Namun faktanya kemudahan pengobatan dengan menggunakan JKN pun belum sepenuhnya berhasil, karena panjangnya birokrasi. Selain itu jumlah penduduk yang juga menjadi faktor penghambat usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan bagi masyarakat Indonesia keseluruhan.

Beberapa permasalahan pelayanan kesehatan yang ditemukan di Puskesmas terkait dengan dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Brady and Cronin. Dari sudut pandang manajerial sangat berguna untuk menilai kualitas pelayanan di berbagai tingkat dan memungkinkan Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan untuk mendeteksi adanya masalah yang terjadi.

Wujud mutu/kualitas interaksi mencakup sikap petugas, perilaku petugas dan keahlian petugas dari pihak yang memberikan layanan, khususnya pelayanan kesehatan rawat inap peserta JKN. Wujud mutu/kualitas lingkungan fisik perlu ditunjukkan didalam memenuhi pelayanan berkualitas agar setiap pasien merasakan bentuk layanan yang diberikan berupa kondisi fisik seperti kondisi ruangan dan desain ruangan serta faktor sosial dalam memenuhi kepuasan pasien.

Wujud mutu/kualitas hasil merupakan kesan layanan yang diterima oleh pasien tidak menimbulkan adanya kritikan dan ketidakpuasan atas bentuk pelayanan yang diberikan. Ketiga wujud nyata ini menjadi fakta yang perlu dipertimbangkan oleh pihak penentu keputusan pada Puskesmas dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan peserta JKN untuk mempertahankan kepuasan layanan yang diterima oleh pasien agar tidak mengalami penurunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Riyadi, R pada tahun 2015 membuktikan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan secara umum tergolong baik dengan nilai rata-rata 83,25%, tetapi masih terdapat dimensi pelayanan kesehatan yang belum berjalan secara maksimal dirasakan oleh peserta JKN dibuktikan dengan nilai dibawah 80%.

Namun berdasarkan studi pendahulu masih ditemukanya beberapa keluhan yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JKN di Puskesmas Kabupaten Wajo.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan

Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan

Institute of Medicine (IOM) dalam Riyadi, R 2015 mengemukakan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah suatu langkah ke arah peningkatan pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran (*outcome*) kesehatan yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini. Pemberian pelayanan kesehatan harus mencerminkan ketepatan dari penggunaan pengetahuan terbaru secara ilmiah, klinis, teknis, interpersonal, manual, kognitif, organisasi, dan unsur-unsur manajemen pelayanan kesehatan.

Dimensi Mutu Pelayanan Menurut Brady and Cronin

Menurut Brady and Cronin (2001:37) mengemukakan bahwa konseptualisasi mutu pelayanan dengan pendekatan hirarkis. Model ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki dimensi utamanya masing-masing (interaksi, lingkungan dan hasil) serta memiliki subdimensi. Selanjutnya, pelanggan menggabungkan evaluasi mereka terhadap subdimensi untuk membentuk persepsi mereka terhadap kinerja organisasi pada masing-masing dari tiga dimensi utama. Persepsi tersebut kemudian mengarah pada lebih dari semua persepsi mutu pelayanan. Dengan kata lain, pelanggan membentuk persepsi mutu layanan mereka berdasarkan evaluasi kinerja pada berbagai tingkatan dan pada akhirnya menggabungkan evaluasi ini sampai pada persepsi mutu layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu indikator yang baik harus dapat mengukur suatu keadaan secara sah (*valid*), obyektif, sensitive, dan spesifik. Mutu dapat dievaluasi dengan sejumlah indikator. Brady and Cronin (2001) mengembangkan model mutu jasa berbasis rancangan hirarkis yaitu *Perceived Service Quality A Hierarchical Approach* Dalam model tersebut, dimensi utama mutu jasa terdiri dari 3 komponen yaitu mutu interaksi (*Interaction Quality*), mutu lingkungan fisik (*Physical Environment*), dan mutu hasil (*Outcome Quality*).

Tinjauan Tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Definisi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem Jaminan Sosial Nasional ini diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional

Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional terdiri atas 2 (dua) jenis, yaitu manfaat medis berupa pelayanan kesehatan dan manfaat non medis meliputi akomodasi dan ambulans. Ambulans hanya diberikan untuk pasien rujukan dari Fasilitas Kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

Iuran Jaminan Kesehatan Nasional

Iuran Jaminan Kesehatan adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh Peserta, Pemberi Kerja, dan/atau Pemerintah untuk program Jaminan Kesehatan (pasal 16, Perpres No. 12/2013 tentang Jaminan Kesehatan). Pembayar Iuran sebagai berikut:

1. Bagi Peserta PBI, iuran dibayar oleh Pemerintah.
2. Bagi Peserta Pekerja Penerima Upah, iurannya dibayar oleh Pemberi Kerja dan Pekerja.
3. Bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta Bukan Pekerja iuran dibayar oleh Peserta yang bersangkutan.
4. Besarnya Iuran Jaminan Kesehatan Nasional ditetapkan melalui Peraturan Presiden dan ditinjau ulang secara berkala sesuai dengan perkembangan sosial, ekonomi, dan kebutuhan dasar hidup yang layak.

(Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

Tinjauan Tentang Puskesmas

Menurut Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyebutkan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia. Puskesmas merupakan “unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota (UPTD) yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja” (Widyanto, 2014:187).

Puskesmas selalu berupaya menggerakkan dan memantau penyelenggaraan pembangunan lintas sektor termasuk oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki salah satu fungsi sebagai “pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi tanggungjawab Puskesmas” (Widyanto, 2014:189) meliputi:

1. Pelayanan kesehatan perorangan adalah pelayanan yang bersifat pribadi (*private goods*) dengan tujuan utama menyembuhkan penyakit dan pemulihan kesehatan perorangan, tanpa mengabaikan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit.

Pelayanan perorangan tersebut adalah rawat jalan dan untuk Puskesmas tertentu ditambah dengan rawat inap.

2. Pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat publik (*public goods*) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat tersebut antara lain adalah promosi kesehatan, pemberantasan penyakit, penyehatan lingkungan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan keluarga, keluarga berencana, kesehatan jiwa masyarakat serta berbagai program kesehatan masyarakat.

Tinjauan Tentang Kepuasan

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang berkaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan harus bermutu. (Mutiara, 2018).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menjelaskan variabel yang diteliti yaitu penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan peserta JKN yang terdiri atas komponen mutu interaksi (*interaction quality*), mutu lingkungan fisik (*physical environment quality*), dan mutu hasil (*outcome quality*) dengan kepuasan pasien. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan mengetahui dan menganalisis Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JKN di Puskesmas Kabupaten Wajo. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Wajo dalam hal ini Puskesmas Tanasitolo, Puskesmas Sabbangparu, Puskesmas Maniangpajo, Puskesmas Takkalalla dan Puskesmas Majauleng. Populasi diambil berdasarkan jumlah pasien yang dirawat pada saat kegiatan penelitian berlangsung. Sampel dalam penelitian ini adalah peserta Jaminan Kesehatan Nasional JKN yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Wajo saat penelitian berlangsung dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner, pedoman wawancara, pedoman observasi dan pedoman telaah dokumen. Teknik pengolahan data yang dilakukan adalah editing, coding, tabulating dan teknik analisa data menggunakan analisis *univariat* dan *bivariat* dengan menggunakan uji statistik *uji Chi-square*.

D. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan telaah dokumen yang telah dianalisis pada saat proses penelitian didapatkan data pasien rawat inap pada bulan Januari sampai dengan bulan Agustus 2020 yang berstatus peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yaitu pada Puskesmas Majauleng sebanyak 346 pasien, pada Puskesmas Tanasitolo sebanyak 275 pasien, pada Puskesmas Sabbangparu sebanyak 200 pasien, pada Puskesmas Takkalalla sebanyak 172 pasien dan pada Puskesmas Maniangpajo sebanyak 104 pasien dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1 Hasil Telaah Dokumen Laporan Bulanan Pasien Rawat Inap Puskesmas Kabupaten Wajo

Bulan	Puskesmas Majauleng	Puskesmas Tanasitololo	Puskesmas Sabbangparu	Puskesmas Takkalalla	Puskesmas Maniangpajo
Januari	59	65	65	32	25
Februari	48	62	46	35	31
Maret	69	49	36	39	24
April	18	21	13	10	7
Mei	40	15	9	11	3
Juni	38	19	6	15	5
Juli	49	27	16	18	6
Agustus	25	17	9	12	3
Total	346	275	200	172	104

Menurut informasi yang didapatkan dari setiap puskesmas bahwa selama pandemi Covid-19 jumlah kunjungan pasien rawat inap berkurang terutama pasien yang berstatus peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dianalisis, didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik Umum Responden

1) Umur

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kabupaten Wajo

No	Umur (Tahun)	Frekuensi					Jumlah	Persentase (%)
		Pusk. Tanasitololo	Pusk. Majauleng	Pusk. Sabbangparu	Pusk. Takkalalla	Pusk. Maniangpajo		
1	17-25	1	1	1	1	1	5	25%
2	26-45	3	2	0	2	1	8	40%
3	46-65	1	1	2	2	1	7	35%
	Total	5	4	3	5	3	20	100%

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui persentase pada setiap kelompok umur responden pasien rawat inap peserta JKN Puskesmas Kabupaten Wajo. Persentase tertinggi terdapat pada umur 26-45 tahun sebesar 40% dengan jumlah 8 responden. Selain itu juga dapat diketahui persentase kelompok umur terendah pada umur 17-25 tahun sebesar 25% dengan jumlah 5 responden.

2) Jenis Kelamin

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kabupaten Wajo

No	Jenis Kelamin	Frekuensi					Jumlah	Persentase (%)
		Pusk. Tanasitololo	Pusk. Majauleng	Pusk. Sabbangparu	Pusk. Takkalalla	Pusk. Maniangpajo		
1	Laki-Laki	3	1	1	1	0	6	30%
2	Perempuan	2	3	2	4	3	14	70%
	Total	5	4	3	5	3	20	100%

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui persentase pada jenis kelamin responden pasien rawat inap peserta JKN Puskesmas Kabupaten Wajo. Persentase tertinggi terdapat pada jenis kelamin perempuan sebesar 70% dengan jumlah 14 responden. Selain itu juga dapat diketahui persentase jenis kelamin terendah jenis kelamin laki-laki sebesar 30% dengan jumlah

6 responden.

3) Pendidikan

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kabupaten Wajo

No	Pendidikan	Frekuensi					Jumlah	Persentase (%)
		Pusk. Tanasitololo	Pusk. Majauleng	Pusk. Sabbangparu	Pusk. Takkalalla	Pusk. Maniangpajo		
1	Tidak Sekolah	0	0	0	1	0	1	5%
2	SD	1	1	1	1	2	6	30%
3	SMP	3	1	1	2	0	7	35%
4	SMA	0	2	1	1	1	5	25%
5	Sarjana	1	0	0	0	0	1	5%
	Total	5	4	3	5	3	20	100%

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui persentase kelompok pendidikan terakhir responden pasien rawat inap peserta JKN Puskesmas Kabupaten Wajo. Persentase tertinggi terdapat pada tingkat pendidikan SMP sebesar 35% dengan jumlah 7 responden. Selain itu juga dapat diketahui persentase pendidikan terendah terdapat pada tidak sekolah dan sarjana masing-masing sebesar 5% dengan masing-masing jumlah 1 responden.

4) Pekerjaan

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kabupaten Wajo

No	Pekerjaan	Frekuensi					Jumlah	Persentase (%)
		Pusk. Tanasitololo	Pusk. Majauleng	Pusk. Sabbangparu	Pusk. Takkalalla	Pusk. Maniangpajo		
1	PNS	1	0	0	0	0	1	5%
2	Wiraswasta	2	1	0	1	1	5	25%
3	IRT	2	3	2	4	2	13	65%
4	Lainnya (Petani)	0	0	1	0	0	1	5%
	Total	5	4	3	5	3	20	100%

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat diketahui persentase kelompok pekerjaan terakhir responden pasien rawat inap peserta JKN Puskesmas Kabupaten Wajo. Persentase terbanyak terdapat pada Ibu Rumah Tangga (IRT) sebesar 65% dengan jumlah 13 responden. Selain itu juga dapat diketahui persentase pekerjaan terendah terdapat pada PNS dan Lainnya (Petani) masing-masing sebesar 5% dengan masing-masing jumlah 1 responden.

b. Variabel Dependen (Mutu Pelayanan Kesehatan)

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kabupaten Wajo

No	Mutu Pelayanan	Frekuensi					Jumlah	Persentase (%)
		Pusk. Tanasitololo	Pusk. Majauleng	Pusk. Sabbangparu	Pusk. Takkalalla	Pusk. Maniangpajo		
1	Baik	4	3	2	4	2	15	75%
2	Kurang Baik	1	1	1	1	1	5	25%
	Total	5	4	3	5	3	20	100%

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat diketahui responden yang menilai mutu pelayanan baik sebanyak 75% dengan jumlah 15 responden. Sedangkan responden yang menilai kurang baik sebanyak 25% dengan jumlah 5 responden.

c. Variabel Independen (Kepuasan Pasien)

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kabupaten Wajo

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi					Jumlah	Persentase (%)
		Pusk. Tanasitololo	Pusk. Majauleng	Pusk. Sabbang paru	Pusk. Takkalalla	Pusk. Maniangpajo		
1	Puas	4	3	2	3	3	15	75%
2	Kurang Puas	1	1	1	2	0	5	25%
	Total	5	4	3	5	3	20	100%

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat diketahui responden yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 75% dengan jumlah 15 responden. Sedangkan responden yang menilai kurang puas sebanyak 25% dengan jumlah 5 responden.

2. Analisis Bivariat

Tabel 8 Tabulasi Silang Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kabupaten Wajo

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total	p Value	
	Puas		Kurang Puas				
	frekuensi	prosentasi	frekuensi	prosentasi			
Baik	14	70%	1	5%	15	75%	0.005
Kurang Baik	1	5%	4	20%	5	25%	
Total	15	75%	5	25%	20	100%	

Berdasarkan tabel 8 di atas yang dianalisa menggunakan uji *chi-square* dapat diketahui responden yang mendapatkan mutu pelayanan baik dan puas sebesar 70% dengan jumlah 14 responden. Responden dengan mutu pelayanan kurang baik dan kurang puas sebesar 20% dengan jumlah 4 responden.

E. PEMBAHASAN

Hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai p value sebesar $0,005 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta JKN di Puskesmas Kabupaten Wajo. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang sama dilakukan oleh Nurcahyanti, E. Dan Setiawan, H. (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien (p hitung = $0,000 < 0,05$).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2012) yang menyatakan bahwa secara keseluruhan persepsi pasien pada kualitas jasa Instalasi Rawat Inap B dan C Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto mayoritas tergolong dalam kategori baik.

Menurut Brady and Cronin (2001), interaksi personal selama pemberian jasa sering memiliki pengaruh terbesar dalam persepsi kualitas jasa. Interaksi personal diartikan sebagai pertemuan antara petugas dan pelanggan. Menurut Kallenbach dalam Sari (2012), interaksi merupakan jantung dari pengalaman seorang pelanggan. Jika interaksi yang berlangsung berjalan dengan baik, hal tersebut tidak hanya akan membuat pelanggan puas,

melainkan juga senang. Sebaliknya, jika interaksi berlangsung secara buruk, hal tersebut akan berujung pada frustrasi.

Menurut Brady and Cronin (2001), keberadaan lingkungan dan sekitarnya dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi keseluruhan kualitas jasa yang dirasakan. Menurut Kotler dalam Sari (2012), lingkungan fisik merupakan komponen berwujud yang penting dari sebuah jasa yang dapat memberikan petunjuk pelanggan dan membentuk gambaran persepsi secara langsung pada pikiran pelanggan.

Menurut Brady and Cronin (2001), kualitas hasil adalah hasil dari proses pelayanan yang baik berupa produk atau jasa yang diperoleh pelanggan untuk menjadi evaluasi dan penentu persepsi terhadap kualitas pelayanan. Menurut Sureschedar et al., dalam Sari (2012), pada dasarnya pertimbangan seorang pasien dalam menentukan apakah ia mendapatkan pengalaman rawat yang baik atau tidak, dipengaruhi oleh pengalaman perjumpaan pasien tersebut dengan pihak penyelenggara pelayanan kesehatan itu sendiri, yang kemudian dapat berkembang menjadi dasar penentu kepuasan pasien.

F. PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Model *Brady And Cronin* Di Puskesmas Kabupaten Wajo maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pasien rawat inap peserta JKN di Puskesmas Kabupaten Wajo yang menilai mutu pelayanan baik sebanyak 75% dengan jumlah 15 responden.
2. Pasien rawat inap peserta JKN di Puskesmas Kabupaten Wajo yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 75% dengan jumlah 15 responden.
3. Ada hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JKN di Puskesmas Kabupaten Wajo dengan ρ value sebesar $0,005 < \alpha = 0,05$.

Saran

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Model *Brady And Cronin* Di Puskesmas Kabupaten Wajo maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Instansi Kesehatan
Sebaiknya pihak Puskesmas terus meningkatkan mutu pelayanan agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya sehingga pasien memiliki kepercayaan untuk tetap berobat di Puskesmas tersebut.
2. Bagi Institusi Pendidikan
Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pembelajaran, bahan kajian dan sumbangan pemikiran bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.
3. Bagi Peneliti Lain
Diharapkan bagi peneliti lain dapat mengembangkan penelitian ini terutama terkait dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

G. UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada DRPM DIKTI selaku penyedia anggaran untuk penelitian ini dan tak lupa juga kami ucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Puangrimaggalatung sebagai wadah pengembangan dosen dalam bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Brady and Cronin. 2001. "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach". *Journal of Marketing*, vol.63, no.3 July 2001:34-39.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Mutiara, H., dkk. 2018. "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moelek". *JK Unila*, vol. 2, no.1 Februari 2018:31-36.
- Nurcahyanti, E & Setiawan, H. 2017. "Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya". *Jurnl Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, vol.3, no.1, April 2017:15-30.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.
- Riyadi, R. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat*. Skripsi Jakarta Barat: Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Ruslang, dkk. 2019. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Tanasitolo Kabupaten Wajo". *Jurnal Nursing Inside Community*, vol. 1, no. 2 April 2019:33-41.
- Sari. 2012. *Studi Kualitas Jasa Instalasi Rawat Inap B dan C Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto*. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia.
- Widyanto. 2014. *Keperawatan Komunitas*. Yogyakarta. Nuha Medika.