

Hubungan Kinerja Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa

Muhamad Isnaini¹, Didin Wahyudi²

^{1,2}Universitas Syekh Yusuf Al Makassar Gowa
azkaisnaini07@gmail.com

ABSTRAK

Puskesmas dan BPJS adalah dua sarana penunjang pelayanan kesehatan yang saling berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan dalam penunjang pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) gambaran kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa, 2) gambaran kepuasan pasien BPJS pada Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa, 3) hubungan kinerja tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS pada Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode survei yang bersifat asosiatif yang dilaksanakan di Puskesmas Pallangga Kabupaten Gowa. Populasi dalam penelitian ini ialah pasien rawat jalan pengguna BPJS dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang berdasarkan rumus *cochran* yang dalam memperolehnya menggunakan teknik *purposve random sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner skala *likeart* dan untuk teknik analisis data yang digunakan ialah statistik deskriptif dan statistik korelasi sederhana. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa: 1) kinerja tenaga kesehatan umumnya adalah rendah, 2) kepuasan pasien umumnya adalah rendah, 3) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pallangga Kabupaten Gowa.

Kata kunci: Pasien BPJS, Kepuasan, Kinerja tenaga kesehatan

ABSTRACT

This Health Centers and BPJS are two supporting facilities for health services that are closely related and cannot be separated in supporting health services in Indonesia. Health centers as one of the health service providers have the function of providing first-level health services. Patient satisfaction is one of the important indicators that must be considered in providing health services. This study aims to determine: 1) a description of the performance of health workers at the Palangga Health Center, Gowa Regency, 2) a description of BPJS patient satisfaction at the Palangga Health Center, Gowa Regency, 3) the relationship between health worker performance and BPJS patient satisfaction at the Palangga Health Center, Gowa Regency. This study uses an associative survey method conducted at the Pallangga Health Center, Gowa Regency. The population in this study were outpatients using BPJS with a sample size of 96 people based on the Cochran formula which used a purposive random sampling technique to obtain it. The instrument used in this study was a Likert scale questionnaire and the data analysis technique used was descriptive statistics and simple correlation statistics. The results of the study revealed that 1) the performance of health workers was generally low, 2) patient satisfaction was generally low, 3) there was a positive and significant relationship between the performance of health workers and BPJS patient satisfaction at the Pallangga Health Center, Gowa Regency.

Keywords: BPJS Patients, Health Worker Performance, Satisfaction.

PENDAHULUAN

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat ialah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Fatima & Indrawati, 2019). Peningkatan pelayanan kesehatan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pemerintah pada masa sekarang, sebab kesehatan bukan lagi menjadi kebutuhan sekunder manusia tapi sudah menjadi kebutuhan primer (Ramadhan et al., 2021).

Puskesmas dan BPJS adalah dua sarana penunjang pelayanan kesehatan yang saling berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan dalam penunjang pelayanan kesehatan di Indonesia (Sofiana et al., 2020). Pemberian pelayanan kesehatan yang baik di puskesmas akan memungkinkan peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas. Puskesmas sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada masyarakat (Endartiwi, 2020).

Puskesmas sesuai fungsinya berkewajiban mengupayakan, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di puskesmas adalah kepuasan pasien (Wahyudi, 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kesehatan (Karaca & Durna, 2019). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan yang diperoleh dimana pelayanan kesehatan yang diterima disuatu organisasi kesehatan (Yanuarti et al., 2021).

Kepuasan akan didapatkan oleh masyarakat apabila kualitas pelayanan yang diberikan dalam kondisi yang bagus tentunya sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang selanjutnya akan mengakibatkan pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien juga merupakan ukuran kinerja sistem kesehatan dan dapat dipakai menjadi landasan

untuk mendorong penyedia layanan kesehatan agar lebih bertanggung jawab pada pasiennya (Nurmawati & Pramesti, 2022).

Hasil wawancara dengan masyarakat diwilayah kerja Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa mengungkapkan bahwa masyarakat yang menggunakan fasilitas kesehatan sebagai peserta BPJS ingin lebih pada kualitas pelayanan berdasarkan mutu yang di tampilkan.

Kemudian berdasarkan observasi yang dilakukan diperoleh bahwa masih adanya tenaga kesehatan yang kurang peduli terhadap pasien, selain itu masih ada pula perilaku kerja dari tenaga kesehatan yang datang dan pulang sebelum waktunya dan kurangnya kerja sama antar teman sejawatnya. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa kepuasan pasien tergantung bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan karena setiap tenaga kesehatan dalam melakukan tugasnya berkewajiban untuk mematuhi standar profesi tenaga kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan, hal ini menunjukkan keberhasilan penyedia layanan kesehatan untuk memenuhi harapan pasien untuk pelayanan kesehatan yang diterima (Manzoor et al., 2019). Jika kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya, maka pasien akan merasa puas, dimana tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Chen et al., 2019). Kepuasan pasien dapat menunjukan suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, selain itu kepuasan pasien juga merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Lotfi et al., 2019).

Tenaga kesehatan (Nakes) merupakan salah satu aset yang sangat berharga yang dimiliki oleh sebuah rumah sakit atau puskesmas yang merupakan pelaksana pelayanan terhadap pasien (Rachmawati, 2020). Peranan tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sangatlah penting khususnya sebagai tenaga pelaksana pelayanan kesehatan, sehingga wajar bila kinerja tenaga kesehatan sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pelayanan kesehatan (Ita et al., 2021). Tenaga kesehatan hendaknya mampu mempunyai sikap rasional juga memiliki semangat pengabdian yang tinggi, kreatif, berdisiplin,

dan terampilan serta dapat memegang teguh etika profesi ketenagaan kesehatan (Telaumbanua, 2020).

Di sisi lain, suatu organisasi kesehatan jika ingin maju atau berkembang maka dituntut untuk memiliki pegawai (nakes) yang berkualitas. Nakes yang berkualitas adalah pegawai yang kinerjanya dapat memenuhi target atau sasaran yang ditetapkan oleh sebuah organisasi dalam hal ini puskesmas. Secara operasional, kinerja nakes dapat didefinisikan sebagai hasil atau persentasi kerja yang telah dilakukan oleh petugas kesehatan (Ballard et al., 2020). Kinerja tenaga kesehatan dalam sebuah organisasi ditentukan oleh sikap dan perilaku pegawai terhadap pekerjaannya (Oktaviana & Wahyono, 2020).

Berdasarkan perihal tersebut dilakukanlah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui: 1) gambaran kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa, 2) gambaran kepuasan pasien BPJS pada Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa, 3) hubungan kinerja tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS pada Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode survei yang bersifat asosiatif. Berikut disajikan desain pada penelitian ini:

Gambar 1. Desain Penelitian



Tabel 1. Rangkuman validitas isi

Instrumen	Jumlah Item	Konsistensi Internal
Kinerja tenaga kesehatan	10	1
Kepuasan	8	1

Memperhatikan hasil rangkuman pengujian pada tabel (Tabel 2. Rangkuman Uji KMO dan Bartlett test) dikemukakan bahwa berdasarkan penilaian para pakar perihal instrumen yang dibangun telah memenuhi validitas berdasarkan isi oleh pakar.

- b. Hasil uji validitas konstruk instrumen kinerja tenaga Kesehatan

Penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa. Populasi pada penelitian ini seluruh seluruh pasien rawat jalan pengguna BPJS.

Dalam memperoleh sampel representatif dengan populasi yang tidak mutlak akan digunakan rumus *cochran* sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 orang yang dalam memperolehnya digunakan teknik *purposive random sampling*.

Untuk instrumen pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner dalam memperoleh data kuantitatif, teknik ini menggunakan *skala likeart*. Selanjutnya untuk memperoleh instrumen yang sah dalam penelitian ini, maka instrumen yang dikembangkan akan diproses melalui uji validitas dan reliabilitas. Kemudian untuk teknik analisis data yang digunakan ialah analisis korelasi sederhana.

HASIL

- a. Hasil uji validitas isi instrumen

Adapun kriteria dalam uji validitas isi adalah berdasarkan formula *gregory* ialah memiliki nilai konsistensi internal $> 0,60$ Berikut disajikan rangkuman hasil pengujian validitas isi

tenaga kesehatan diukur melalui 5 indikator sebagai variabel teramati dengan sebaran sebanyak 10 butir. Dimana indikator 1 sebanyak 2 butir, indikator 2 sebanyak 2 butir, indikator 3 sebanyak 2 butir, indikator 4 sebanyak 2 butir, indikator 5 sebanyak 2 butir. Adapun rangkuman hasil

pengujian disajikan pada tabel berikut

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.875
	Approx..chi-square	1731.035
Bartlett's Test of Sphericity	Df	45
	Sig.	.000

Hasil pengujian validitas konstruk kinerja tenaga kesehatan diperoleh informasi bahwa berdasarkan hasil uji coba diperoleh hasil pengujian *bartlett's test* menunjukkan nilai sig. 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 serta koefisien KMO dan MSA sebesar 0,87 yang lebih besar dari 0,50 maka kecukupan sampel untuk melakukan analisis faktor telah terpenuhi, kemudian diperoleh informasi nilai *anti image correlation* pada 10 butir mempunyai MSA > 0,50 yang selanjutnya dapat di ikutkan dalam menentukan faktor. Lebih lanjut dengan metode *maximum likelihood* diperoleh bahwa sebanyak 10 butir menunjukkan muatan faktor masing-masing berdasarkan indikatornya. Dari 10 butir tersebut menunjukkan terdapat 10 butir dari indikator 1,2,3,4,5 memiliki nilai *factor loading* $\geq 0,4$. Selanjutnya 10 butir diekstraksi dan dirotasi kembali untuk melihat kesesuaian model faktor dengan *goodness of*

fit tess sehingga diperoleh nilai *chi-square* sebesar 554,979 dan nilai signifikansi $0,00 < \alpha$ (0,05).

Berdasarkan proses tersebut disimpulkan bahwa pada instrumen kinerja tenaga kesehatan terdapat 10 butir pernyataan yang membentuk sebuah faktor. Hasil analisis menunjukan bahwa semua butir yang valid terdapat pada 5 indikator

c. Hasil uji validitas konstruk instrumen instrumen kepuasan pasien

Instrumen kepuasan pasien diukur melalui 4 indikator sebagai variabel teramati dengan sebaran sebanyak 8 butir. Dimana indikator 1 sebanyak 2 butir, indikator 2 sebanyak 2 butir, indikator 3 sebanyak 2 butir, indikator 4 sebanyak 2 butir. Adapun rangkuman hasil pengujian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Rangkuman Uji KMO dan Barlett Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.820
	Approx..chi-square	1011.724
Bartlett's Test of Sphericity	Df	28
	Sig.	.000

Hasil pengujian validitas konstruk instrumen kepuasan pasien diperoleh informasi bahwa berdasarkan hasil uji hasil pengujian *Bartlett's test* menunjukkan nilai sig. 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 serta koefisien KMO dan MSA sebesar 0,82 yang lebih besar dari 0,50 maka kecukupan sampel untuk melakukan analisis faktor telah terpenuhi, kemudian diperoleh informasi nilai *anti image correlation* pada 7 butir mempunyai MSA > 0,50 yang selanjutnya dapat di ikutkan dalam menentukan faktor. Lebih lanjut dengan metode *maximum likelihood* diperoleh bahwa sebanyak 8 butir menunjukkan muatan faktor masing-masing berdasarkan indikatornya. 8 butir tersebut menunjukkan terdapat 8 butir indikator

1,2,3,4 memiliki *factor loading* $\geq 0,4$.

Hasil analisis menunjukan bahwa semua butir yang valid terdapat pada 4 indikator sebagai variabel teramati dan telah memberikan sumbangan berarti untuk mengukur variabel latennya

d. Hasil uji reliabilitas

Uji reabilitas pada tiap instrumen pada penelitian ini menggunakan rumus alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS 20. Adapun kriterian sebuah instrumen telah memenuhi syarat reabilitas jika nilai koefisien reabilitas berdasarkan hasil perhitungan > 0,70. Berikut rangkuman hasil uji reabilitas terhadap setiap instrumen pada penelitian ini:

Tabel 4. Rangkuman Uji Reabilitas

Instrumen	Nilai Reabilitas	Keterangan
Kinerja tenaga kesehatan	0,96	Reliabel
Kepuasan	0,94	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien reliabilitas instrumen kinerja tenaga kesehatan sebesar 0,96, dan instrument kepuasan sebesar 0,94 dimana nilai reliabilitas instrument tersebut lebih

besar dari 0,70 sehingga dapat dikemukakan bahwa intrumen yang dikembangkan telah memenuhi syarat reliabilitas.

e. Hasil analis data penelitian

1. Gambaran kinerja tenaga kesehatan

Penyajian dan perhitungan hasil penelitian yang berkenaan dengan variabel kinerja tenaga kesehatan merupakan pengolahan data dengan bantuan program *SPSS for windows* untuk

mengetahui dan menafsirkan gambaran kinerja tenaga kesehatan secara umum. Hasil analisis deskriptif disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 5 Hasil statistik deskriptif kinerja tenaga kesehatan

Deskriptif statistik	Skor
N	96
Mean	34,55
Standar deviasi	3,23
Varians	10,48
Skor Minimum	30
Skor Maksimum	40
Sum	3317

Skor perolehan	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)	
$X \geq 37,79$	Sangat Baik	25	26,04	katego risasi dari
$34,55 > X \geq 37,79$	Baik	24	25	
$31,31 > X \geq 34,55$	Rendah	27	28,13	
$X < 31,31$	Sangat Rendah	20	20,83	

nilai tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk menafsirkan dan menentukan kategorisasi gambaran kinerja tenaga kesehatan secara umum. Data yang telah diolah dengan statistik deskriptif tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan

skor yang diperoleh berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan. Berikut disajikan hasil perhitungan untuk mengetahui gambaran kategorisasi kinerja tenaga kesehatan.

Berdasarkan tabel diatas dapat dicermati bahwa berdasarkan deskripsi tersebut disimpulkan bahwa kinerja tenaga kesehatan pada umumnya adalah rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari 27 orang dari 96 responden yang menjadi sampel penelitian terdapat 20,83% mengungkapkan pada kategori rendah dalam hal kinerja tenaga kesehatan

pengolahan data dengan bantuan program *SPSS for windows* untuk mengetahui dan menafsirkan gambaran kepuasan pasien secara umum. Hasil analisis deskriptif disajikan pada tabel di bawah ini

2. Gambaran kinerja tenaga kesehatan

Penyajian dan perhitungan hasil penelitian yang berkenaan dengan variabel kepuasan pasien merupakan

Tabel 7. Hasil statistik deskriptif kepuasan pasien

Deskriptif statistik	Skor
N	96
Mean	34,55
Standar deviasi	3,23
Varians	10,48
Skor Minimum	30
Skor Maksimum	40
Sum	3317

Nilai-nilai tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk menafsirkan dan menentukan kategorisasi gambaran kepuasan pasien secara umum. Data yang telah diolah dengan statistik deskriptif tersebut kemudian dikelompokkan

berdasarkan kategorisasi dari skor yang diperoleh berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan. Berikut disajikan hasil perhitungan untuk mengetahui gambaran kategorisasi kepuasan pasien

Tabel 8. Kategorisasi kepuasan pasien

Skor perolehan	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
$X \geq 29,68$	Sangat Baik	24	25
$26,45 > X \geq 29,68$	Baik	18	18,75
$23,22 > X \geq 26,45$	Rendah	39	40,63
$X < 23,22$	Sangat Rendah	15	15,63

Berdasarkan tabel diatas dapat dicermati bahwa berdasarkan deskripsi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien pada umumnya adalah rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari 39 orang dari 96 responden yang menjadi sampel penelitian terdapat 40,63% mengungkapkan rendah dalam hal kepuasan pasien.

3. Gambaran kinerja tenaga kesehatan

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui hubungan kecakapan literasi digital guru dengan pelaksanaan pembelajaran daring yaitu dengan analisis korelasi dan regresi sederhana dengan bantuan program *SPSS for windows*. Berikut disajikan rangkuman hasil analisisnya

Tabel 9. Hasil analisis data

Model	Nilai	Sig p
N	96	
R	0,26	
R ²	0,06	
T hit	2,64	0,01

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan Hasil perhitungan Dimana nilai koefisien (r) sebesar 0,26 dengan arah positif. Selanjutnya untuk menguji hipotesis dan keberartian atau signifikansi dilanjutkan dengan menggunakan rumus uji t. Adapun hipotesis yang diajukan yaitu:

H1: terdapat hubungan kinerja tenaga kesehatan yang positif dan signifikan

terhadap kepuasan pasien BPJS pada Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa
Ho: Tidak terdapat hubungan kinerja tenaga kesehatan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa.

Berdasarkan hasil perhitungan uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,62 yang lebih besar dari nilai t tabel (1,66) dan

signifikansi $p(0,00) < \alpha(0,01)$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diungkapkan bahwa H_0 dalam pengujian ini ditolak dan H_1 diterima. Sehingga disimpulkan bahwa terdapat terdapat hubungan kinerja tenaga kesehatan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa

Selanjutnya untuk menjelaskan seberapa besar variansi dari variabel kepuasan pasien (Y) dapat diterangkan atau dijelaskan oleh variabel kinerja tenaga kesehatan (X), dapat dijelaskan dari perolehan nilai koefisien determinan (R^2) sebesar 0,06 atau 6%. Hasil perolehan koefisien determinasi yang sebesar 6% tersebut dapat diartikan bahwa 6% diantara variansi total nilai-nilai kinerja tenaga kesehatan dapat dijelaskan oleh nilai-nilai kepuasan pasien atau Sebesar 6% diantara variansi yang terjadi pada kepuasan pasien (Y) dapat terjelaskan oleh kinerja tenaga kesehatan (X) melalui regresi linear $\hat{Y} = 17,38 + 0,26X$. Model persamaan regresi yang terbentuk tersebut menjelaskan bahwa jika kepuasan pasien y diperkirakan akan meningkat sebesar 0,26 untuk peningkatan kinerja tenaga kesehatan sebesar satu skor

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan pasien BPJS di puskesmas Pallangga. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,26 yang positif dan signifikan pada tingkat probabilitas 5%. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja tenaga kesehatan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien BPJS di Puskesmas Pallangga.

Temuan ini secara keseluruhan mendukung berbagai hasil penelitian lainnya bahwa kualitas kinerja tenaga kesehatan berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien (Syamsinar & Haris, 2020). Dengan kinerja yang baik, pasien merasa lebih percaya dan nyaman selama proses perawatan yang pada akhirnya meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja tenaga kesehatan, baik dari segi kepedulian ataupun kemampuan komunikasi merupakan langkah strategis dalam

meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan pasien dimana dikemukakan bahwa kinerja tenaga kesehatan, terutama dalam hal sikap, komunikasi, dan kompetensi klinis, memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi pasien terhadap kualitas layanan (Anggun & Wahyono, 2020). Penelitian lain juga menegaskan bahwa tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan cepat cenderung meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Selanjutnya ditemukan bahwa kinerja petugas kesehatan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien.

Hubungan antara kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan pasien adalah suatu aspek yang krusial dalam pelayanan kesehatan. Olehnya itu untuk meningkatkan kepuasan pasien, perlu ada perhatian yang lebih besar terhadap pengembangan kinerja tenaga kesehatan sehingga pasien dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang lebih baik dan berkualitas (Murtini & Haslinda, 2023).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya kinerja tenaga kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dengan memperbaiki kualitas interaksi dan layanan yang diberikan, diharapkan puskesmas dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien yang pada gilirannya dapat meningkatkan hasil kesehatan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pengambil kebijakan dan manajemen puskesmas Pallangga untuk terus berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan peran tenaga kesehatan guna memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perhatian dan perawatan yang layak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada umumnya kinerja tenaga Kesehatan dan kepuasan pasien BPJS adalah rendah pada Puskesmas Pallangga Kabupaten Gowa. Kemudian disimpulkan pula bahwa terdapat terdapat hubungan kinerja tenaga kesehatan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

BPJS pada Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa

Olehnya itu disarankan bahwa hendaknya manajemen Puskesmas Pallanga mendorong tenaga Kesehatan di lingkungannya untuk meningkatkan kinerjanya sehingga dapat pula meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Pallangga Kabupaten Gowa.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kami hanturkan kepada Direktorat Riset, Teknologi dan Pengabdian kepada Masyarakat Kemdikbudristek yang telah mendukung dan telah memberikan pendanaan hibah penelitian pada skema penelitian dosen pemula (PDP).

REFERENSI

- Anggun, I., & Wahyono, B. (2020). Determinan Kinerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Higiea*, 4, 34–42. <https://doi.org/10.15294/higeia.v4iSpecial%204/34587>
- Ballard, M., Bancroft, E., Nesbit, J., & Johnson, A. (2020). Prioritising the role of community health workers in the COVID-19 response. *BMJ Global Health*, 5(6), 1–7. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2020-002550>
- Chen, Q., Beal, E., Okunrintemi, V., Cerier, E., Paredes, A., Sun, S., Olsen, G., & Pawlik, T. (2019). The Association Between Patient Satisfaction and Patient-Reported Health Outcomes. *Journal of Patient Experience*, 6(3), 201–209. <https://doi.org/10.1177/2374373518795414>
- Endartiwi, S. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 11(1), 105–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.34035/jk.v11i1.427>
- Fatima, S., & Indrawati, F. (2019). Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siti. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 3(1), 121–131. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/higeia.v3i1.24747>
- Ita, K., Pramana, Y., & Righo, A. (2021). Implementasi interprofessional collaboration antar tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit Indonesia: Literature review. *Jurnal ProNers*, 6(1), 1–6. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26418/jpn.v6i1.48002>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Lotfi, M., Zamanzadeh, V., Valizadeh, L., & Khajehgoodari, M. (2019). Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing Open*, 6(3), 1189–1196. <https://doi.org/10.1002/nop2.316>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician’s behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Nurmawati, D., & Pramesti, B. (2022). Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213–222. <https://doi.org/https://doi.org/10.22146/jkes.v0.72737> Literature
- Oktaviana, I., & Wahyono, B. (2020). Determinan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(3), 835–845. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/higeia.v4iSpecial%204.34587>
- Rachmawati, T. (2020). Peran tenaga kesehatan puskesmas sebagai komunikator dalam program indonesia sehat dengan pendekatan keluarga. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 4(1), 1–13. <https://doi.org/10.25139/jkp.v4i1.2370>

- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58–67.
<https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwarra : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 93–110.
<https://doi.org/10.31334/abiwarra.v1i2.797>
- Syamsinar, A., & Haris, A. (2020). Analysis of Health Officer Performance on Quality of Health Services. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Bakti Husada*, 9(2), 46–54.
<https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.447>
- Telaumbanua, R. (2020). Peran Tenaga Kesehatan dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan WBP Rutan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 11(1), 205–212.
<https://doi.org/10.35816/jiskh.v11i1.247>
- Wahyudi, I. (2020). Pengalaman Perawat Menjalani Peran Dan Fungsi Perawat Di Puskesmas Kabupaten Garut. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 2(01), 36–43.
<https://doi.org/10.32938/jsk.v2i01.459>
- Yanuarti, R., Oktavidianti, E., Febriawati, H., & Oktarianita. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311>