

“FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN KELAS II DI UPTD PUSKESMAS TEMINDUNG KOTA SAMARINDA TAHUN 2024)”

Nordianiwati¹, Nur Hanipah²
dianizaskia@gmail.com¹, nurhaniph08@gmail.com²
Universitas Widya Gama Mahakam

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan hasil akhir evaluasi tatanan puskesmas terhadap pelayanan kesehatan pasien, yaitu membandingkan harapan pasien dengan pelayanan kesehatan sebenarnya yang diperoleh. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPTD Puskesmas Temindung mencapai puncaknya pada tahun 2021 sebesar 83,50, menurun menjadi 82,34 pada tahun 2022, dan kemudian menurun menjadi 81,4 pada tahun 2023, menurut statistik. Data ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan dengan menunjukkan bahwa nilai IKM bervariasi antara tahun 2021 dan 2023. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa yang membuat pasien BPJS Kelas II bahagia dengan kesehatannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian cross-sectional dan bersifat kuantitatif. Hasil penelitian bivariat menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien pada BPJS Kesehatan Kelas II Puskesmas Temindung ($p=0.040$, $p<0.05$), antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien pada BPJS Kesehatan Kelas II Puskesmas Temindung ($p=0.002$, $p < 0,05$), antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien pada BPJS Kesehatan Kelas II Puskesmas Temindung ($p = 0,000$, $p < 0,05$), dan antara fasilitas ruangan dengan kepuasan pasien pada BPJS Kesehatan Kelas II Puskesmas Temindung ($p = 0,002$). Seluruh faktor penelitian berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap layanan BPJS Kesehatan Kelas II, seperti terlihat pada kesimpulan. Oleh karena itu, disarankan agar Anda mendengarkan kekhawatiran pasien saat memberikan layanan dan mengembangkan program untuk memenuhi kebutuhan mereka sesuai dengan kriteria yang relevan.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan, BPJS Kesehatan.

ABSTRACT

Patient satisfaction is the end result of a puskesmas health order evaluation of the patient's health services, which compares the patient's expectations with the actual health services obtained. The Community Satisfaction Index (IKM) of UPTD Puskesmas Temindung peaked in 2021 at 83.50, declined to 82.34 in 2022, and then declined to 81.4 in 2023, according to the statistics. This data may be used to improve service quality in the future by showing that the value of SMI varies between 2021 and 2023. The goal of this research is to identify what makes Class II BPJS patients happy with their health. This study employs a cross-sectional research approach and is quantitative in nature. The bivariate research results demonstrated a correlation between doctor services and patient satisfaction at BPJS Health Class II at Puskesmas Temindung ($p = 0.040$, $p < 0.05$), between nurse services and patient satisfaction at BPJS Health Class II at Puskesmas Temindung ($p = 0.002$, $p < 0.05$), between administrative services and patient satisfaction at BPJS Health Class II at Puskesmas Temindung ($p = 0.000$, $p < 0.05$), and between room facilities and patient satisfaction at BPJS Health Class II at Puskesmas Temindung ($p = 0.002$). All of the study factors are associated with patient satisfaction with BPJS Health Class II services, as shown in the conclusion. As a result, it is advised that you should listen to patient concerns while delivering services and develop programs to meet their needs according to relevant criteria.

Keywords: Satisfaction, Service, BPJS Health .

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah metrik penting yang harus dipertimbangkan oleh penyedia layanan kesehatan. Di suatu Puskesmas, kepuasan pasien merupakan hasil akhir evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan dengan membandingkan harapan pasien dengan pelayanan yang sebenarnya diterima.

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Remaja pada tahun 2022 mencapai 84,3, meningkat menjadi 87,9 pada tahun 2023. Sedangkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Wonorejo pada tahun 2022 mencapai 80,95, meningkat menjadi 81,68 pada tahun 2023. Kemudian data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Segiri pada tahun 2022 mencapai 95, lalu meningkat menjadi 93.

Ketika kualitas perawatan medis melampaui apa yang diharapkan pasien, pasien akan merasa puas; bila gagal, pasien merasa kecewa. Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Temindung pada tahun 2021 mencapai 83,50, turun menjadi 82,34 pada tahun 2022, dan kemudian turun lagi menjadi 81,4 pada tahun 2023. Dari data ini, terlihat adanya variasi nilai IKM antara tahun 2021 hingga 2023, yang dapat menjadi dasar untuk perbaikan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

Temuan menunjukkan bahwa 3 dari 5 pasien pengguna BPJS berpendapat bahwa layanan yang diberikan sangat baik, layanannya tidak rumit, dan rekomendasinya mudah diperoleh, berdasarkan observasi awal bulan Januari melalui wawancara dengan pasien BPJS. Pada saat yang sama, 50% pasien melaporkan merasa tidak nyaman dengan kurangnya privasi antar dokter, lamanya waktu tunggu di konter pemeriksaan, obat yang harus diminum, dan dokter muda yang melakukan pemeriksaan. Karena puskesmas merupakan fasilitas layanan primer, menampung gelombang pasien pada tahun 2022 dan 2023 dengan tetap mempertahankan standar layanan yang tinggi merupakan masalah besar bagi industri layanan kesehatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian cross-sectional dan bersifat kuantitatif. Pada tanggal 23 Januari hingga 27 Januari 2024, peneliti dari Puskesmas Temindung Kota Samarinda melakukan pendataan. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan memilih 99 partisipan dari populasi 9090 pasien yang tergabung dalam program BPJS Kesehatan Kelas II dan mendapat perawatan di UPTD Puskesmas Temindung pada bulan Juli hingga September 2023. Kuesioner merupakan teknik atau instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan uji Chi-Square sebagai alat statistiknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden pasien BPJS di UPTD Puskesmas Temindung Tahun 2024.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki – Laki	49	49,5
2	Perempuan	50	50,5
Total		99	100,0
No	Usia	Frekuensi	%
1	18-25	7	7,1
2	26-35	13	13,1
3	36-45	26	26,3
4	46-55	27	27,3
5	>56	26	26,3

Total		99	100,0
No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD	8	8,1
2	SMP	28	28,3
3	SMA	57	57,6
4	Perguruan Tinggi	6	6,1
Total		99	100,0
No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	6	6,1
2	Non PNS	46	46,5
3	IRT	36	36,4
4	Tidak Bekerja	11	11,1
Total		99	100,0
No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Puas	45	45,5
2	Kurang Puas	54	54,5
Total		99	100,0
No	Pelayanan Dokter	Frekuensi	%
1	Baik	56	56,6
2	Kurang Baik	43	43,4
Total		99	100,0
No	Pelayanan Perawat	Frekuensi	%
1	Baik	67	67,7
2	Kurang Baik	32	32,3
Total		99	100,0
No	Pelayanan Administrasi	Frekuensi	%
1	Baik	76	76,8
2	Kurang Baik	23	23,2
Total		99	100,0
No	Fasilitas Ruangan	Frekuensi	%
1	Lengkap	55	55,6
2	Kurang Lengkap	44	44,4
Total		99	100,0

Sumber : Data Primer 2024

Dari Tabel 1 dapat dilihat gambaran jumlah jenis kelamin Perempuan yaitu 50 orang (50,5%), jumlah usia terbanyak yaitu berada pada kategori usia 46-55 tahun yaitu sebesar 27 orang (27,3%), mayoritas Pendidikan responden yaitu SMA sebanyak 57 orang (57,6%), pekerjaan responden Sebagian besar adalah sebagai Non-PNS yaitu 46 orang (46,5%), kepuasan pasien Sebagian besar pada kategori kurang puas yaitu 54 orang (54,5%), gambaran pelayanan dokter Sebagian besar baik yaitu 56 orang (56,6%), gambaran pelayanan perawat Sebagian besar baik yaitu 67 orang (67,7%), gambaran pelayanan administrasi Sebagian besar baik yaitu 76 orang (76,8%), gambaran fasilitas ruangan berada pada kategori lengkap yaitu 55 orang (55,6%).

2. Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan Antara Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di UPTD Puskesmas Temindung Kota Samarinda

No	Pelayanan Dokter	Kepuasan Pasien BPJS						P Value
		Puas		Tidak Puas		Total		
		N	%	N	%	N	%	
1	Baik	31	55,4	25	44,6	56	100,0	0,040
2	Kurang Baik	14	32,6	29	67,4	43	100,0	
Total		45	65,7	54	34,3	99	100,0	

Sumber : Data Primer 2024

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 56 pasien BPJS Kelas II yang ditanya mengenai pelayanan dokter, 31 orang (atau 55,4% dari total) merasa senang dan 25 orang (atau 44,6% dari total) merasa tidak senang. Sementara itu, dari 43 orang yang menyatakan pelayanan dokter buruk, sebanyak 32,6% merasa senang dan 67,4% tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya di UPTD Puskesmas Kelas II BPJS Kesehatan. Pastikan keamanan. Kami menguji hipotesis pelayanan dokter berkorelasi dengan kepuasan pasien menggunakan uji statistik Chi-Square (Continuity Correction). Temuan penelitian menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima dan hipotesis nol (Ho) ditolak, dengan nilai p-value sebesar 0,040 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa pada tahun 2024, di UPTD Puskesmas Temindung Kota Samarinda terdapat korelasi yang cukup besar antara kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien dengan tingkat kebahagiaannya terhadap pelayanan tersebut.

Tabel 3 Hubungan Antara Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di UPTD Puskesmas Temindung Kota Samarinda

No	Pelayanan Perawat	Kepuasan Pasien BPJS						P Value
		Puas		Tidak Puas		Total		
		N	%	N	%	N	%	
1	Baik	38	56,7	29	43,3	57	100,0	0,002
2	Kurang Baik	7	21,9	25	78,1	32	100,0	
Total		45	45,5	54	54,5	99	100,0	

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan Tabel 3, dari 67 pasien BPJS Kelas II yang mengikuti survei kualitas pelayanan keperawatan yang diterimanya, 38 (atau 56,7% dari total) merasa puas, sedangkan 29 (atau 43,3% dari total) tidak bahagia. Pelayanan keperawatan pasien BPJS Kesehatan Kelas II di UPTD Puskesmas Lindungi dinilai buruk oleh 32 responden; 7 orang (atau 21,9% dari total) merasa puas, Dua puluh lima orang, atau tujuh puluh delapan persen dari jumlah keseluruhan, tidak bahagia. Nilai p sebesar 0,002 ($p < 0,05$) diperoleh dari penyelidikan yang menggunakan uji statistik Chi-Square untuk melihat hubungan antara pelayanan perawat dan kepuasan pasien. Artinya hipotesis nol (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak. disepakati. Pada tahun 2024, di UPTD Puskesmas Temindung Kota Samarinda, kepuasan pasien terhadap pelayanannya berkorelasi signifikan dengan tingkat pelayanan keperawatan yang diberikan.

Tabel 4 Hubungan Antara Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di UPTD Puskesmas Temindung Kota Samarinda

No	Pelayanan Administrasi	Kepuasan Pasien BPJS						P Value
		Puas		Tidak Puas		Total		
		N	%	N	%	N	%	
1	Baik	43	56,6	33	43,4	76	100,0	0,000
2	Kurang Baik	2	8,7	21	91,3	23	100,0	
Total		45	45,5	54	54,5	99	100,0	

Sumber : Data Primer 2024

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 76 pasien BPJS Kelas II yang mengikuti survei, 76 orang berpendapat pelayanan administrasi dapat diterima, 43 orang merasa senang, dan 43 orang merasa tidak puas. Sedangkan pasien BPJS Kesehatan Kelas II UPTD Puskesmas Lindungi sebanyak 21 pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan administrasi, sedangkan 2 pasien (8,7%) merasa puas. Sebanyak 23 pasien mengeluhkan buruknya kualitas layanan. Terdapat korelasi yang signifikan secara statistik antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien yang ditunjukkan melalui uji Chi-Square ($p = 0,000$, $p > 0,05$). Oleh karena itu, kita dapat mengabaikan Ho dan memilih Ha. Pada tahun 2024, di UPTD Puskesmas

Temindung Kota Samarinda, kepuasan pasien terhadap pelayanannya berkorelasi signifikan dengan tingkat pelayanan keperawatan yang diberikan.

Tabel 5 Hubungan Antara Fasilitas Ruangan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di UPTD Puskesmas Temindung Kota Samarinda

No	Fasilitas Ruangan	Kepuasan Pasien BPJS						P Value
		Puas		Tidak Puas		Total		
		N	%	N	%	N	%	
1	Lengkap	33	60,0	22	40,0	55	100,0	0,002
2	Kurang Lengkap	12	27,3	32	72,7	44	100,0	
Total		45	45,5	54	54,5	99	100,0	

Sumber : Data Primer 2024

Dari 55 pasien BPJS Kelas II yang mengisi survei fasilitas ruangan, 33 (atau 60%) merasa puas, sedangkan 22 (atau 40%) tidak puas. Informasi tersebut diperoleh dari Tabel 4. Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di UPTD Puskesmas. Protect memiliki 44 responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap fasilitas kamar; 12 orang (27,3% dari total) merasa senang, sedangkan 32 orang (72,7%) tidak senang. Hubungan antara fasilitas kamar dengan kepuasan pasien diuji dengan uji statistik Chi-Square, diperoleh nilai p-value sebesar 0,002 ($p < 0,05$). Jadi hipotesis yang benar adalah H_a , sedangkan hipotesis yang salah adalah H_o . Terdapat korelasi yang cukup besar antara kualitas akomodasi pasien dengan tingkat kepuasan menginap di UPTD Puskesmas Temindung Kota Samarinda pada tahun 2024.

Pembahasan

1. Hubungan Antara Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Kelas II

Nely Karimah (2020) menemukan adanya hubungan yang substansial antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien ($p=0.000$, $p < 0.05$), hal ini didukung oleh penelitian ini. Ruang Rawat Inap Kelas III BLUD RSUD H. Padhonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar dimana kepuasan pasien BPJS sangat berkorelasi dengan pelayanan dokter. Penelitian lain yang relevan antara lain adalah penelitian Nita Sahara dan Elitha M. Uthari (2019). Nilai p sebesar 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan dampak layanan dokter terhadap kepuasan pasien, menurut temuan penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa pada tahun 2019, Ruang Rawat Inap Bedah RSUD dr. H. Abdul Moeloek di Provinsi Lampung terdapat hubungan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien BPJS. Temuan penelitian ini menguatkan pendapat Azwar yang mengatakan bahwa bantuan yang diberikan oleh tenaga medis merupakan salah satu faktor dalam hasil positif yang dialami individu yang menerima perawatan medis.

Pasien umumnya puas dengan pelayanan yang diterima dari dokter di Puskesmas Temindung; Namun, ada beberapa hal di mana mereka merasa tidak didengarkan, seperti ketika dokter terlalu lama menanggapi keluhan mereka. Namun penderitanya merasakan dampaknya.

2. Hubungan Antara Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Kelas II

Nilai p-value sebesar 0,002 ($p < 0,05$) diperoleh dari uji statistik Chi-Square yang digunakan untuk menganalisis hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Temindung BPJS Kesehatan Kelas II Kota Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel mempunyai hubungan yang signifikan.

Penelitian ini memvalidasi temuan Nely Karimah (2020) yang menemukan adanya korelasi kuat antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien ($p=0.021$, $p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap BLUD Kelas III RSUD Padhonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. Hal lain yang relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Joyce Silalahi (2019). Penelitian yang dilakukan di RS Labuang Baji Makassar

menunjukkan adanya korelasi yang signifikan secara statistik ($p=0,002$) antara kepuasan rawat inap dengan pelayanan perawat ($p<0,05$).

Hasil uji chi-square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD Kudus ($p<0,05$), hal ini sejalan dengan penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Sri Hartini (2019). Kepuasan pasien berbanding lurus dengan kualitas pelayanan keperawatan yang diperolehnya.

Sikap penyedia layanan kesehatan ketika berinteraksi dengan pasien berdampak langsung pada kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan mereka; sebaliknya, jika penyedia layanan kesehatan bersikap bermusuhan, pasien mungkin merasa tidak diperhatikan. melanggar hak privasi pasien dengan menyentuh mereka tanpa persetujuan dan melakukan pemeriksaan fisik yang mengganggu pada beberapa pasien (Hasanah dan Maharani 2022). Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap perawatannya, karena sikap positif dikaitkan dengan hasil kesehatan yang lebih baik (Maulinda & Sari, 2020).

3. Hubungan Antara Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Kelas II

Di UPTD Puskesmas Temindung Kota Samarinda terdapat hubungan yang cukup besar antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan terhadap BPJS Kesehatan Kelas II yang ditunjukkan dari hasil uji statistik Chi-Square ($p=0.000$, $p<0.05$) pada pelayanan administrasi .

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Nely Karimah (2020) yang juga menemukan adanya hubungan yang cukup besar ($p=0.001$; $p<0.05$) antara pelayanan administrasi dan kepuasan pasien. Dengan demikian pelayanan administrasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Kelas III BLUD RS H. Padhonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. Terdapat hubungan yang signifikan secara statistik ($p=0,000$, $p<0,05$) antara pelayanan administrasi dan kepuasan pasien di Puskesmas Kambang, menurut penelitian terkait lainnya, yaitu penelitian Fatrida & Saputra (2019).

Sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alissa dan Fitri Indrawati (2022), penelitian ini menemukan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pengobatan yang diterimanya di Puskesmas Lerep. Nilai p-value sebesar 0,000 ($p<0,05$) merupakan hasil penelitian uji Chi-Square. Ketika penyedia layanan administratif menyenangkan untuk diajak berurusan, cepat merespons, dan menampilkan diri mereka dengan rapi, pasien akan lebih puas dengan pengalaman mereka.

Pelayanan kesehatan diakses terlebih dahulu melalui pelayanan administrasi. Tingkat kenikmatan yang dirasakan peserta dipengaruhi oleh rumitnya pelayanan administrasi. Memberikan layanan prima berarti berpegang pada protokol yang telah ditetapkan dan disesuaikan dengan kebutuhan spesifik institusi layanan kesehatan. (Subarja dan Tesmanto 2022)

Tata cara administrasi pasien ditangani secara metodis dan terorganisir, mulai dari kedatangan pasien hingga selesai berobat di puskesmas. Ini adalah contohnya.

4. Hubungan Antara Fasilitas Ruangan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Kelas II

Karena uji statistik Chi-Square menghasilkan nilai $p=0,002$ ($p<0,05$) pada hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas kamar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan BPJS Kesehatan Kelas. II. Kota Samarinda, Temindung, Namasama.

Mendukung temuan Nely Karimah (2020) yang menemukan adanya korelasi kuat antara fasilitas ruang rawat inap dengan kepuasan pasien ($p=0.000$, $p<0.05$), penelitian

ini juga mendukung temuan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS berhubungan signifikan dengan kualitas ruangan. Ruang BLUD III RSUD Padhonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar.

Untuk menentukan apakah ruang layanan sesuai, kami melihat aksesibilitas, fungsionalitas, dan kepatuhan terhadap standar termasuk ventilasi yang cukup, sabun, dan kebersihan. Selain itu, kebutuhan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan juga ditunjang dengan berbagai fasilitas yang bermanfaat, salah satunya adalah toilet pasien. Oleh karena itu, sangat penting bagi Puskesmas untuk mengutamakan kebersihan toilet pasien. Penambahan kursi di lobi memastikan bahwa semua pasien mempunyai tempat duduk selama mereka menunggu, namun penting juga untuk mengawasi dan menilai fasilitas apa pun yang dapat membantu layanan pasien.

KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan di UPTD Puskesmas Temindung Kota Samarinda tentang kepuasan pasien BPJS Kesehatan Kelas II menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada UPTD Puskesmas Temindung Kota Samarinda terdapat hubungan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan Kelas II dengan nilai p-value sebesar 0,040 ($p < 0,05$).
2. Kepuasan pasien BPJS Kesehatan Kelas II di UPTD Puskesmas Temindung Kota Samarinda berhubungan dengan pelayanan perawat yang ditunjukkan dengan p-value sebesar 0,002 ($p < 0,05$).
3. Pada UPTD Puskesmas Temindung Kota Samarinda terdapat hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien pada BPJS Kesehatan Kelas II, dengan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$).
4. Pada UPTD Puskesmas Temindung Kota Samarinda terdapat hubungan antara fasilitas kamar dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan Kelas II, dengan p-value sebesar 0,002 ($p < 0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Karimuddin, Misbahul Jannah, Ummul Aiman, Suryadin Hasda, Zahara Fadilla, Taqwin, Masita, Ketut Ngurah Ardiawan, and Meilida Eka Sari. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Adelia, Putri Zahrah, and Harlina Nurtjahjanti. 2016. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dokter Praktik Dengan Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Kesehatan Di Rsup Dr Kariadi Semarang." *Jurnal Empati* 5(2):312–16.
- Admin, Guna Phantiasa, and Leni Wijaya. 2020. "Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019." *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan* 10(19):24–31. doi: 10.52047/jkp.v10i19.57.
- Anita, Betri, Henni Febriawati, and Yandrizal. 2019. "Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional." Deepublish 143.
- Anon. 2009. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan."
- Anon. n.d. "TEMU-XIII-Uji-Chi-Square."
- Aqil, Aris Dwi Cahyono. 2020. "Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit." *Jurnal Ilmiah Pamenang* 2(2):1–6. doi: 10.53599/jip.v2i2.58.
- Fadilah, Ana, and Wahyu Yusianto. 2019. "HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BEDAH DI RSUD Dr. LOEKMONO HADI KUDUS." *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama* 8(1):35. doi: 10.31596/jcu.v8i1.303.