

Article

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS MANDIRI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BENYAMIN GULUH KABUPATEN KOLAKA

Santi¹, Yusuf Sabilu², I Made Cristian Binekada^{3*}

¹Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

²Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

³Fakultas Kedokteran, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

SUBMISSION TRACK

Received: June 28, 2022

Final Revision: July 15, 2022

Available Online: July 21, 2022

KEYWORDS

Aspects of Quality of Service, Satisfaction of Independent BPJS participants

CORRESPONDENCE

Phone: -

E-mail: mdchris77@gmail.com

A B S T R A C T

Is to analyze the factors related to service quality to the satisfaction of BPJS Mandiri participants at Benyamin Guluh Hospital. Kab. Kolaka. Quantitative research with analytic method of observational cross sectional study with random sampling technique Accidental sampling. This research was conducted in March-May in the outpatient installation of Benyamin Guluh Hospital, Kolaka Regency in 2022. The number of samples was 131. Data analysis consists of univariate analysis, bivariate analysis, and multivariate analysis. Based on the results of the Chi-square test statistical analysis. it is known that there is a significant relationship between the significant variables on the satisfaction of BPJS Mandiri participants. With a value (p value $0.002 < 0.05$.) there is a significant relationship between the reliability variable and the satisfaction of BPJS Mandiri with the value (p value, $0.001 < 0.05$). The significance relationship of the responsiveness variable to the satisfaction of BPJS Mandiri participants with a value (p value $0.002 < 0.05$) for the assurance variable there is a significant relationship to BPJS Mandiri participants with a value (p value $0.001 < 0.05$). There is a significant relationship the significance of the empathy variable on the satisfaction of independent BPJS participants with a value (p value $0.002 < 0.05$). Multivariate analysis, multiple logistic regression test, it is known that the responsiveness and assurance variables are the most influential variables with the responsiveness EXP value = 318 (ci95%-150-671). p value 0.003. and assurance value EXP=228(Ci95%-

0.87-597) .p value 0.03. The results of the study show that the satisfaction of independent BPJS participants is related to all variables. The responsiveness and assurance variables are the most influential variables. Therefore, it is recommended to further improve service quality, especially on the responsiveness and assurance variables.

I. INTRODUCTION

Tujuan pelayanan kesehatan adalah untuk mewujudkan derajat kesehatan yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif yang diberikan oleh pelayanan tersebut (Kusnan et al., 2020). Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terpadu, dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau pemerintah dan masyarakat (Alim et al., 2019; Febriani, Valentina Anissa, 2012).

Rumah sakit pemerintah dan swasta merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dikunjungi masyarakat dalam memperoleh hak atas pelayanan kesehatan (Thamrin et al., 2018). Perkembangan pola pikir masyarakat yang dinamis menuntut rumah sakit untuk selalu melakukan penyesuaian untuk meningkatkan kualitas dan melakukan survei langsung untuk mengetahui secara faktual tentang kebutuhan konsumen. Oleh karena itu rumah sakit memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Layli, 2022)

Rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang diselenggarakan di rumah sakit, yang diibaratkan sebagai "gateway", sehingga kualitas

pelayanan rawat jalan akan sangat berhubungan dengan keputusan pasien untuk tinggal atau tidak menggunakan jasa rumah sakit lagi. bahkan melebihi harapannya akan membentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan (Supartiningsih, 2017).

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan faktor petugas sebagai pemberi pelayanan. Setiap petugas rumah sakit harus mampu memahami bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya. Jika pasien merasa puas, maka secara tidak langsung rumah sakit dapat mengalami peningkatan profitabilitas (Nur'aeni & Simanjong, 2020).

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, pasien baru akan merasa puas jika kinerja pelayanan yang mereka dapatkan sama atau melebihi harapan mereka dan sebaliknya, sehingga dari semua aspek pelayanan di rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik, atau perasaan kecewa bagi pasien akan muncul jika kinerja pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan (Rosita & Khairani, 2018).

RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka merupakan rumah sakit tipe C, yang dituntut memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas berdasarkan jumlah kunjungan data rekam medik BPJS pada RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka terdapat jumlah kunjungan pasien BPJS kesehatan instalasi rawat jalan pada 3 tahun yaitu tahun 2018-2020 terjadi penurunan

jumlah kunjungan yaitu tahun 2018 yaitu 48.645 pasien (48,6%), pada tahun 2019 yaitu 43,116 pasien (43,1%) dan pada tahun 2020 yaitu sebesar 26.789 pasien (26,7%)

Penurunan jumlah kunjungan rawat jalan ini kemungkinan dapat terjadi karena berbagai macam alasan diantaranya karena kualitas pelayanan yang menurun, faktor karakteristik pasien, atau karena adanya faktor hambatan pindah, yang akan menghubungkan keputusan kunjungan ulang yang berhubungan pada kepuasan pasien pasien di poliklinik rawat jalan

Berdasarkan penelitian awal dan hasil wawancara langsung menggunakan kuesioner atau (*google form*) terhadap 30 responden pasien rawat jalan ditemukan Rendahnya tingkat kepuasan pasien pada pelayanan Rawat Jalan yaitu (50,%). Faktor-faktor yang berhubungan kualitas pelayanan yaitu pada variabel *Responsiveness* nilai tertinggi ada di waktu tunggu yang lebih dari 60 menit yaitu 80%. Tidak puas, menurut SPM standar waktu tunggu \leq 60 menit. Variabel *reliability* yaitu 60%, variabel *emphaty* 50%, *assurance* 60 %(cukup puas) dan variabel *tangible* 70 % puas dari hasil penelitian awal diketahui Pasien cenderung kurang puas terhadap kualitas pelayanan RS Benyamin Guluh kab.Kolaka (*variabel Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*) dan puas pada variabel (*Tangible*).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Faktor-faktor yang berhubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Mandiri rawat jalan di RS Benyamin Guluh Kab.Kolaka.

II. METHODS

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode analitik observasional dengan pendekatan studi cross sectional study dengan teknik penarikan sampel Accidental random sampling Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret–Mei 2022 di instalasi rawat jalan RS.Benyamin Guluh.Kab.Kolaka tahun 2022. Sampel penelitian berjumlah 131 sampel.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan uji chi square dan logistik regresi menggunakan software SPSS versi 16.0, dimana hasil test dengan nilai p-value <0.05 dianggap signifikan

III. RESULT

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Agama, Pendidikan dan Pekerjaan RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka

Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Umur (Tahun)		
20- 25	35	26,7
26-31	38	29,0
32-37	25	19,1
38-44	25	19,1
45-50	8	6,1
Jenis kelamin		
Laki-laki	64	48,9
perempuan	67	51,1
Agama		
Islam	112	85,5
Kristen	13	9,9
Katolik	6	4,6
Tingkat Pendidikan		
SMP	1	8
SMA	41	31,3
Diploma III	20	15,3
Sarjana	68	51,9
Profesi Apt	1	8
Jenis Pekerjaan		
Wiraswasta	50	38,2
Karyawan swasta	29	23,1
Honorer	20	15,3
Petani	3	2,3
IRT	29	22,1

Pada table 1 menunjukkan bahwa dominan usia kategori 26-31 tahun sebanyak 38 orang (39%), jenis kelamin perempuan sebanyak 67 orang (51,1%), agama islam sebanyak 112 orang

(85,5%), tingkat pendidikan sarjana sebanyak 68 orang (51,9%) dan jenis pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 50 orang (38,2%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Peserta BPJS Mandiri Rawat Jalan di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka

Variable	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Kepuasan		
Baik	64	48,9
Kurang	67	51,8
Tangibel		
Baik	99	75,6
Kurang	32	24,4
Reliability		
Baik	57	43,5
Kurang	74	56,5
Responsiveness		
Baik	72	55,0
Kurang	59	45,0
Assurance		
Baik	101	77,1
Kurang	30	22,9
Emphaty		
Kurang	64	48,9
Baik	67	51,8

Tabel 2. Menunjukkan berdasarkan hasil penelitian kepuasan peserta BPJS mandiri rawat jalan berada pada kategori baik yaitu sebanyak 64 (48,9%) dan kategori kurang yaitu 67(51,8%). Variabel tangibel yaitu kategori baik yaitu 99 (75,6%) dan kategori kurang baik yaitu 67(24,4%). Eliability kategori baik sebanyak 55 (43,5%) dan kategori kurang yaitu 74 (56,5%0. Variabel responsiveness yaitu kategori baik sebanyak 72 (55,0%) dan kategori kurang 59(45,0%).

Tabel 3. Analisis Bivariate Hubungan variabel kualitas Pelayanan Terhadap Variabel Kepuasan peserta BPJS mandiri rawat jalan RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka

Variable	Kepuasan				Jumlah		<i>P-value</i> <i>Contingency coefficient</i>
	Baik		Kurang		N	%	
	N	%	N	%			
Tangible							
Baik	56	56,6	43	43,4	99	100	0,002
Kurang	8	25,0	24	75,0	32	100	0,0261
Reliability							
Baik	37	64,9	20	35,1	57	100	0,001
Kurang	27	36,5	47	63,5	74	100	0,0271
Responsiveness							
Baik	44	61,1	28	38,9	72	100	0,002
Kurang	20	33,9	39	66,1	59	100	0,261
Assurance							
Baik	57	56,4	44	43,3	101	100	0,001
Kurang	7	23,3	23	76,7	30	100	0,268
Empaty							
Baik	53	57,6	39	42,2	92	100	0,002
Kurang	11	28,2	28	71,8	39	100	0,260

Tabel 3. Berdasarkan Hasil uji statistik *Chi-Square* .di peroleh nilai untuk variabel *Tangible* menunjukkan nilai $p = 0,002$ ($p < 0,05$) yang berarti H_0 diterima. Yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *tangible* dengan kepuasan peserta BPJS mandiri rawat jalan.dan nilai kontigensi koefisien 0.261 yang artinya menunjukkan kekuatan hubungan sedang. untuk variabel *Reliability* menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$) yang berarti H_0

diterima. Yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *reliability* dengan kepuasan peserta BPJS mandiri rawat jalan.dan di peroleh nilai kontegensi koefisien yaitu 0,0271 hal ini menunjukkan kekuatan hubungan sedang, untuk variabel *responsiveness* menunjukkan nilai $p = 0,002$ ($p < 0,05$) yang berarti H_0 diterima ,yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan peserta BPJS mandiri

rawat jalan dan di peroleh nilai kontigensi koefisien yaitu 0,261.hal ini menunjukkan bahwa kekuatan hubungan sedang. Untuk variable assurance menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$) yang berarti H_0 diterima,yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variable assurance terhadap kepuasan peserta BPJS mandiri rawat jalan.dan di peroleh nilai kontigensi koefisien yaitu 0,0268.hal ini menunjukan kekuatan hubungan

sedang.untuk variable empathy menunjukkan nilai $p = 0,002$ ($p < 0,05$) yang berarti dan H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variable empathy terhadap kepuasan peserta BPJS Mandiri rawat jalan dan di peroleh nilai kontigensi koefisien yaitu 0,260 hal ini menunjukan kekuatan hubungan sedang.

Tabel 4. Analisis Multivariate Faktor-Faktor Yang Berhubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Mandiri Rawat Jalan Di RS. Benyamin Guluh Kab. Kolaka

	B	S.E	Wald	df	Sig	Exp(B)	95% C.I for EXP	
							Lower	Upper
Tangibel	983	1535	410	1	.522	2674	132	54164
Reliability	449	700	412	1	.521	1567	397	6186
Empaty	-572	545	1.104	1	.239	194	194	1.641
Assurance	-1480	492	9.036	1	00.3	228	087	597
Responsiveness	-1.147	382	9.036	1	.003	318	150	671
Constant	1.851	509	13223	1	000	6367		

Berdasarkan tabel 4 Hasil analisis multivariat 3 menunjukkan nilai p -Value dari variabel *Tangibel* mempunyai nilai yang tidak signifikan yakni ($0.522, < 0,05$) dan Exp (B) 2674 , variabel *Reliability* mempunyai nilai yang tidak signifikan yakni p ($0,205 > 0,05$) EXP(B) =1.5767 pada variabel *Assurance* memiliki nilai yang tidak signifikan yakni p ($0,003 > 0,05$) EXP(B) = 228, pada variabel *Empaty* memiliki nilai yang tidak signifikan yakni p ($0,239 > 0,05$) EXp (B) =194 dan pada variabel *Responsiveness* memiliki nilai yang sangat signifikan yakni p ($0,003 < 0,05$) EXP(B)= 318 merupakan variabel yang paling kuat/dominan hubungannya terhadap kepuasan

peserta BPJS mandiri rawat jalan di RS benyamin Guluh Kab.Kolaka. Dari hasil analisis didapatkan semua variabel berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Benyamin Guluh Kab. kolaka, dan dari lima variabel tersebut hanya variabel dan responsiveness dan assurance yang paling kuat hubungannya. Disarankan kepada RS Benyamin Guluh untuk meningkatkan layanan khususnya pada variabel responsiveness dan assurance.

IV. DISCUSSION

1. Hubungan Tangibel Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Mandiri Rawat Jalan

Bukti fisik yang berupa fasilitas rumah sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Rangki, 2021). Hasil analisis univariat di peroleh tangibel baik yaitu 99 responden (75,6%) dan tangibel kurang yaitu 32 responden (24,4%).

Berdasarkan hasil analisis uji *chi square* di peroleh analisis bivariat variabel *tangible* menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara variabel *tangible* terhadap kepuasan dengan di perolehnya nilai *p value* 0.002 dan diperoleh nilai *contingency coefficient* = 0,262, di simpulkan bahwa variabel tangibel berhubungan sedang terhadap kepuasan peserta BPJS mandiri RS. Benyamin Guluh Kab. Kolaka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dengan penelitian (Suryati et al., 2017) yang berjudul faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RS panti wilasa citarum semarang. sampel penelitian ini sebanyak 77 pasien. Hasil penelitian dimensi *tangible* pada penelitian menunjukkan sebagian besar responden merasa puas sebesar 72,7% sedangkan yang merasa tidak puas sebesar 27,3 %).

Kemudahan persyaratan teknis maupun administratif untuk

memperoleh pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan dianggap penting oleh konsumen sehingga tercipta kepuasan pasien

2. Hubungan Reliability Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Mandiri Rawat Jalan

Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya artinya adalah konsisten. Sehingga *reliability* mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat

Hasil analisis univariat di peroleh *reliability* baik yaitu 57 responden (43,5%) dan *reliability* kurang yaitu 74 responden (56,5%)

Hasil analisis bivariat dengan uji statistic *chi-square* memperoleh nilai *p.value* yaitu 0,002 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan variabel *reliability* terhadap kepuasan dan diperoleh nilai *contingency coefficient* =0,262. variabel *responsiveness* peserta BPJS Mandiri rawat jalan di RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka berhubungan sedang terhadap variabel kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rismayanti et al., 2018) yang menunjukkan variabel kehandalan berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin handal petugas

kesehatan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Berdasarkan analisis kehandalan (reliability) berhubungan dengan kepuasan pasien adalah perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat. Sedangkan kehandalan (reliability) tidak berhubungan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh tenaga medis tidak menerangkan tindakan yang akan dilakukan karena adanya antrian penggunaan ruang poli oleh dokter spesialis yang lain

3. Hubungan Responsiveness Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Mandiri Rawat Jalan

Variabel Responsiveness / daya tanggap adalah Kemampuan variabel pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian secara individual kepada pasien dan mengerti kebutuhan pasien dan sikap tim medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien

Hasil analisis univariat variabel responsiveness baik yaitu 77 responden (55,0%) dan variabel kurang yaitu 59 responden (45,0%)

Hasil analisis bivariat dengan uji statistic *chi-square* memperoleh nilai p-value yaitu 0,002 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan variabel reliability

terhadap kepuasan dan di peroleh nilai *contingency coefficient* =0,262. variabel responsiveness peserta BPJS Mandiri rawat jalan di RS Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka berhubungan sedang terhadap variabel kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Rosita & Khairani, 2018) yang berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan rawat jalan di RSUD Pasaman Barat yang menyatakan bahwa satu hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan adalah kejelasan informasi dan kemampuan membantu pelanggan. Ketidaktanggapan ini tidak hanya menyebabkan ketidakpuasan tetapi juga kemarahan

4. Hubungan Assurance Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Mandiri Rawat Jalan

Jaminan (assurance) adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya atau risiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya

Hasil analisis univariat di peroleh nilai variabel baik yaitu 101 responden (77,1%) dan variabel assurance kurang yaitu 30 responden (22,9%)

Hasil analisis bivariat dengan uji statistic *chi-square* memperoleh nilai p.value yaitu 0,001 yang artinya terdapat hubungan yang

signifikan variabel assurance terhadap kepuasan dan diperoleh nilai *contingency coefficient* =0,262 disimpulkan bahwa variabel assurance peserta BPJS mandiri rawat jalan RS Benyamin Guluh Kab.Kolaka berhubungan sedang dengan variabel kepuasan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian (Juwita et al., 2017) menunjukkan bahwa ada hubungan kepuasan pasien dengan jaminan di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang diperoleh nilai (p value = 0,001), hal ini juga diperkuat dengan diketahui 52 pasien yang menjadi responden, bahwa responden yang memiliki persepsi baik dan puas terhadap mutu pelayanan dalam dimensi jaminan yang diberikan ada sebanyak 45 responden (97,8%) sedangkan responden yang memiliki persepsi baik tapi tidak puas terdapat sebanyak 1 responden (2,2%).

5. Hubungan Empaty Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Mandiri Rawat Jalan

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.

Hasil analisis univariat di peroleh nilai baik yaitu 92 responden (70,2%) dan variabel emphyaty kurang yaitu 39 responden (29,8%).

Hasil analisis bivariat dengan uji statistic *chi-square* memperoleh nilai p-value yaitu 0,002 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan variabel empaty terhadap kepuasan dan di perolleh nilai *contingency coefficient* =0,262. disimpulkan bahwa variabel empaty peserta BPJS mandiri rawat jalan RS Benyamin Guluh Kab.Kolaka berhubungan sedang dengan variabel kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kuntoro & Istiono, 2017) dengan judul penelitian Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta dengan kesimpulan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap ramah dan sopan santun, serta selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul

V. CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS mandiri rawat jalan di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka, maka penulis menyimpulkan:

- 1 Variabel tangible berhubungan sedang terhadap kepuasan peserta BPJS mandiri rawat jalan di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka
- 2 Variabel *reliability* berhubungan sedang terhadap kepuasan peserta

- BPJS mandiri rawat jalan di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka
- 3 Variabel *responsiveness* adalah variabel yang paling berhubungan terhadap kepuasan peserta BPJS mandiri rawat jalan di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka
 - 4 Variabel *assurance* adalah variabel berhubungan sedang terhadap kepuasan peserta BPJS mandiri rawat jalan RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka.
 - 5 Variabel *empaty* berhubungan sedang terhadap variabel kepuasan peserta BPJS mandiri rawat jalan di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka
 - 6 Variabel *responsiveness* memiliki hubungan paling kuat terhadap kepuasan peserta BPJS mandiri rawat jalan Kab. Kolaka.

REFERENCES

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181.
- Febriani, Valentina Anissa, S. (2012). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pasien poliklinik rawat jalan Rumah Sakit dr. Cipto Mangunkusumo)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah tamiang layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2).
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.
- Kusnan, A., Sulastrianah, S., & Rhenislawaty, R. (2020). Peningkatan Peran Civitas Perguruan Tinggi Dalam Upaya Tanggap Bencana Nasional Melalui Edukasi Dan Pencegahan Penyebaran Wabah Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Kolaka. *Journal of Community Engagement in Health*, 3(2), 257–265.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752.
- Nur'aeni, R., & Simanjorang, A. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1111.
- Rangki, L. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Bedah dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 39–46.
- Rismayanti, R., Ilyas, G. B., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *YUME: Journal of Management*, 1(3).
- Rosita, B., & Khairani, U. (2018). Analisis Lama Waktu Pelayanan Laboratorium Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 5(1), 114–121.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.

- Suryati, S., Widjanarko, B., & Istiarti, V. G. T. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(5), 1102–1112.
- Thamrin, A. I., Bagu, A. A., & Baharuddin, Y. (2018). Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di pusat kesehatan angkatan darat (puskesad) polkes kabupaten takalar. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 3(2), 102–106.