**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN PENGGUNA BPJS RAWATJALAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI PUSKESMAS LAMBUR LUAR KAB TANJUNG JABUNG TIMUR PROVINSI JAMBI TAHUN 2018**

**Takdir Yulis Riangga Pratama\*,**

1Iuniversitas Adiwangsa Jambi;

2Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Prima Indonesia

e-mail: **\*** takdir.rangga89@gmail.com

**ABSTRAK**

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Lambur Luar Kab. Tanjung Jabung Timur Prov. Jambi tahun semakin meningkat sejak tahun 20016 namun pada kelompok pasien umum di poliklinik rawat jalan (yang membayar sendiri), jumlah kunjungan pasien baru lebih banyak dibandingkan dengan pasien lama dan jumlah pasien lama selama 3 tahun berturut – turut mengalami penurunan, hal ini menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas sehingga banyak masyarakat yang tidak berminat untuk memanfaatkan ulang poliklinik rawat jalan di Puskesmas Lambur Luar . Untuk itu perlu dianalisis tentang mutu pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Puskesmas Lambur Luar Kab. Tanjung Jabung Timur Prov. Jambi tahun 2018.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 50 % responden mempersepsikan kehandalan tidak puas, 57 % mempersepsikan daya tanggap tidak puas, 55 % mempersepsikan jaminan tidak baik, 58 % mempersepsikan empati tidak baik, 53 % mempersepsikan bukti langsung pelayanan rawat jalan tidak baik dan 52 % tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Variabel yang berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Lambur Luar Kab. Tanjung Jabung Timur adalah persepsi tentang kehandalan (p – value : 0,001), daya tanggap (p – value : 0,003), jaminan (p – value : 0,002), empati (p – value : 0,000) dan bukti langsung pelayanan (p – value : 0,003).

**Kata Kunci : Mutu pelayanan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Rawat Jalan**

***ABSTRACK***

Number of outpatient visits at Lambur Luar Health Center, Kab. Tanjung Jabung Timur Prov. Jambi has been increasing since the year 20016 but in the general patient group in the outpatient clinic (which pays for itself), the number of new patient visits is more than the old patients and the number of old patients for 3 consecutive years has decreased, this indicates that many people who are dissatisfied with the services provided by the puskesmas so that many people are not interested in reusing the outpatient clinic at the Lambur Luar Health Center. For this reason, it is necessary to analyze the quality of service for the Outpatient Satisfaction of BPJS Users in Lambur Luar Health Center, Kab. Tanjung Jabung Timur Prov. Jambi in 2018.

So it is recommended to rearrange outpatient service standards, evaluate the compliance of officers to service standards, utilize health information technology in the management of patient medical records, improve professionalism and competence of officers, improve facilities and infrastructure for outpatient services and communication, provide a means to accommodate complaints patient satisfaction, maintaining the cleanliness, safety and comfort of the Puskesmas and increasing the friendliness, responsiveness, attention and politeness of the officers.

Keywords: Service quality, Patient Satisfaction, Outpatient Services

**PENDAHULUAN**

Program pembangunan kesehatan yang selama ini dilaksanakan telah berhasil dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara cukup bermakna, walaupun masih dijumpai beberapa masalah dan hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan pembangunan kesehatan (UU RI, 2013).

Untuk mengurangi Angka Kematian di Indonesia, pemerintah Indonesia akhirnya meluncurkan sebuah program asuransi massal bagi masyarakat Indonesia dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS (Purnomo, 2013).

Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Pelayanan puskesmas yang secara menyeluruh meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (uapaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. (Fer dan makhfudli, 2009)

Data yang didapat dari Puskesmas Lambur Luar Kabupaten Tanjung Jabung Timur mengenai jumlah kunjungan pasien BPJS di Puskesmas Lambur Luar Kabupaten Tanjung Jabung Timur bulan Januari s/d Juni tahun 2018, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1 Jumlah Peserta BPJS Terdaftar di PuskesmasLambur Luar Kabupaten Tanjung Jabung Timur Bulan Januari s/d Juni Tahun 2018**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Bulan** | **Jumlah Peserta** |
| 1 | Januari | 273 |
| 2 | Februari | 335 |
| 3 | Maret | 373 |
| 4 | April | 381 |
| 5 | Mei | 386 |
| 6 | Juni | 392 |
| **Jumlah** | | **2.330** |

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah perserta BPJS mengalami peningkatan dari setiap bulannya pada tahun 2018, yaitu pada bulan Januari sebanyak 273 orang, bulan Februari sebanyak 335 orang, bulan Maret sebanyak 373 orang, bulan April sebanyak 381 orang, bulan Mei sebanyak 386 orang dan bulan Juni sebanyak 392 orang.

Survey awal yang telah dilakukan peneliti mengenai BPJS kesehatan terhadap 10 pasien yang berkunjung ke Puskesmas Lambur Luar Kabupaten Tanjung Jabung Timur, didapat bahwa 6 pasien mengatakan bahwa kurang puas dengan pelayanan BPJS karena untuk menggunakan BPJS prosesnya terlalu lama dari pertama membuat kartu sampai ke pelayanannya, sehingga untuk menggunakan pelayanan BPJS harus mengantri panjang untuk bisa mendapatkan pelayanan tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang didapatkan, maka peneliti akan melakukan penelitian mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Pasien pengguna BPJS Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lambur Luar Kabupaten Tanjung Jabung Timur tahun 2018”.

Pendahuluan menguraikan **latar belakang permasalahan yang diselesaikan, isu-isu yang terkait dengan masalah yg diselesaikan, ulasan penelitan yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yg relevan dengan penelitian yang dilakukan.**

**METODE PENELITIAN**

Desain penelitian ini adalah penelitian diskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian hanya menggambarkan yang terjadi dari suatu populasi tanpa menghubungkan dengan keadaan lain (Notoadmojo,2010).

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 16-20 bulan November 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan Pasien yang berobat menggunakan BPJS di Puskesmas Lambur Luar Kabupaten Tanjung Jabung Timur Provinsi Jambi tahun 2018 yang berjumlah 2330. Pengambilan sampel dipilih dengan teknik *accidental sampling* berjumlah 100 responden. Analisis penelitian ini dilakukan dengan analisis univariat dan analisis bivariat. (Notoadmojo, 2012).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Gambaran paritas dengan kejadian rupturperineum di RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2017**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui distribusi paritas dapat dilihat pada tabel 1

**Tabel 1**

**Tabulasi Silang antara Kehandalan Pelayanan terhadap Kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Lambur**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Reability  (Kehandalan) | Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat jalan | | | |  |  | *P-Value* |
| Tidak Puas | | Puas | | N | % |
|  | Tidak Puas  Puas | 34  18  52 | 65,4  34,6  100,0 | 16  32  48 | 33,3  66,7  100,0 | 50  50  100 | 50  50  100,0 | 0,001 |
| Jumlah | |

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa pada kelompok responden yang memiliki persepsi tidak baik terhadap kehandalan pelayanan rawat jalan, persentase responden yang tidak Puas terhadap pelayanan rawat jalan (36,9%) lebih besar dibandingkan dengan persentase responden yang merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan (19,6%). Sedangkan pada kelompok responden yang memiliki persepsi baik, persentase responden yang tidak puas terhadap rawat jalan (19,6%) lebih kecil dibandingkan dengan persentase responden yang puas terhadap pelayanan rawat jalan (36,9%).

**Hubungan persepsi Resposivess Terhadap Pelayanan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Lambur Luar Kab. Tanjung Jabung Timur Prov. Jambi tahun 2018**

Tabel silang untuk melihat hubungan antara variable persepsi responden terhadap Daya Tanggap pelayanan dengan Kepuasaan terhadap pelayanan Kesehatan rawat jalan Puskesmas Lambur Luar dapat dilihat pada tabel 2 :

**Tabel 2**

**Tabulasi Silang antara Responsives (daya tanggap) Pelayanan terhadap Kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Lambur Luar tahun 2018**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Responsiveness  (Daya Tanggap) | Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat jalan | | | |  |  | *P-Value* |
| Tidak Puas | | Puas | | N | % |
|  | Tidak Puas  Puas | 37  15  52 | 64,9  34,9  52,0 | 20  28  48 | 35,1  65,1  100,0 | 57  43  100 | 100  100  100,0 | 0,001 |
| Jumlah | |

Pada tabel 2 Tabel 4.18 menunjukkan bahwa pada kelompok responden yangmemiliki persepsi tidak baik terhadap dayatanggap pelayanan rawat jalan, persentase responden yang tidak Puas terhadap pelayanan rawat jalan (37%) lebih besar dibadingkan dengan persentase responden yang puas terhadap pelayanan rawat jalan (15%). Ada hubungan responden yang tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan mempunyai persepsi tidak baik terhadap daya tanggap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lambur Luar

Hasil analisis hubungan menggunakan uji *chi-square* dengan memperoleh *p value* sebesar 0,003(<0,05) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara persepsi responden terhadap daya tanggap pelayanan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lambur Luar Tahun 2018.

**Hubungan persepsi Assurance (Jaminan) Terhadap Pelayanan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Lambur Luar Kab. Tanjung Jabung Timur Prov. Jambi tahun 2018**

Tabel silang untuk melihat hubungan antara variable persepsi responden terhadap Persepsi Ansurance (jaminan) pelayanan dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Lambur Luar dapat dilihat pada tabel 3

**Tabel 3**

**Tabulasi Silang antara Persepsi Ansurance (jaminan) terhadap Kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Lambur Luar tahun 2018**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Assurance  (Jaminan) | Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat jalan | | | |  |  | *P-Value* |
| Tidak Puas | | Puas | | N | % |
|  | Tidak Puas  Puas | 32  10  52 | 68,1  37,7  52,0 | 15  33  48 | 31,9  62,3  48,0 | 47  53  100 | 100  100  100,0 | *0,002* |
| Jumlah | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa pada kelompok responden yang memiliki persepsi tidak puas terhadap jaminan pelayanan rawat jalan, persentase responden yang tidak Puas terhadap pelayanan rawat jalan (68,1%) lebih besar dibandingkan dengan persentase responden yang merasa Puas terhadap pelayanan rawat jalan (31,9%). Sedangkan pada kelompok responden yang memiliki persepsi puas, persentase responden yang tidak Puas terhadap pelayanan rawat jalan (37,7%) lebih kecil dibandingkan dengan persentase responden yang merasa Puas terhadap pelayanan rawat jalan (62,3%).

Ada hubungan responden yang merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan mempunyai persepsi tidak baik terhadap jaminan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lambur Luar Tanjung Jabung Timur. Hasil analisis hubungan menggunakan uji *chi-square* dengan memperoleh *p value* sebesar 0,002 (<0,05) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara persepsi responden terhadap jaminan pelayanan Kepuasan Pasien terhadap pelayanan rawat jalan.

**Hubungan persepsi Empaty Terhadap Pelayanan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Lambur Luar Kab. Tanjung Jabung Timur Prov. Jambi tahun 2018**

**.**

Tabel silang untuk melihat hubungan antara variable persepsi responden Dimensi Empaty terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Lambur Luar dapat dilihat pada tabel 4 :

**Tabel 4**

**Tabulasi Silang antara Persepsi Empaty terhadap Kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Lambur Luar tahun 2018.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Empathy  (Empati) | Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat jalan | | | |  |  | *P-Value* |
| Tidak Puas | | Puas | | N | % |
|  | Tidak Puas  Puas | 45  7  52 | 77,6  16,7  52,0 | 13  35  48 | 22,4  83,3  48,0 | 58  42  100 | 100  100  100,0 | *0,000* |
| Jumlah | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |

Dari Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa pada kelompok responden yang memiliki persepsi tidak Puas terhadap empati pelayanan rawat jalan, persentase responden yang tidak Puas Terhadap pelayanan rawat jalan (77,6%) lebih besar dibandingkan dengan persentase responden yang merasa Puas Terhadap pelayanan rawat jalan (22,4%). Sedangkan pada kelompok responden yang memiliki persepsi baik, persentase responden yang tidak Puas Terhadap pelayanan rawat jalan (16,7%) jauh lebih kecil dibandingkan dengan persentase responden yang merasa Puas Terhadap pelayanan rawat jalan (83,3%).

Ada hubungan responden yang tidak puas dengan pelayanan rawat jalan mempunyai persepsi tidak baik terhadap empati pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lambur Luar Tanjung Jabung Timur. Hasil analisis hubungan menggunakan uji *chi-square* dengan memperoleh *p value* sebesar 0,000 (<0,05) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara persepsi responden terhadap empati pelayanan dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan.

**Hubungan persepsi Tangiable Terhadap Pelayanan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Lambur Luar Kab. Tanjung Jabung Timur Prov. Jambi tahun 2018**

Tabel silang untuk melihat hubungan antaravariabel persepsi responden terhadap Bukti Langsung pelayanan dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Lambur Luar dapat dilihat pada tabel 5:

**Tabel 5**

**Tabulasi Silang antara Persepsi Tangiable terhadap Kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Lambur Luar tahun 2018**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Tangiable  (Bukti Langsung) | Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat jalan | | | |  |  | *P-Value* |
| Tidak Puas | | Puas | | N | % |
|  | Tidak Puas  Puas | 38  14  52 | 71,7  29,8  52,0 | 15  33  48 | 28,3  70,2  48,0 | 53  47  100 | 100  100  100,0 | *0,003* |
| Jumlah | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |

Dari tabel 5 diatas menunjukkan bahwa pada kelompok responden yang memiliki persepsi tidak puas terhadap bukti langsung pelayanan rawat jalan, persentase responden yang tidak Puas Terhadap pelayanan rawat jalan (71,7%) lebih besar dibandingkan dengan persentase responden yang merasa Puas Terhadap pelayanan rawat jalan (39,6%). Sedangkan pada kelompok responden yang puas, persentase responden yang tidak Puas Terhadap pelayanan rawat jalan (28,8%) jauh lebih kecil dibandingkan dengan persentase

**PEMBAHASAN**

Pasien yang datang ke Puskesmas adalah orang dalam kondisi yang tidak sehat atau membutuhkan bantuan tenaga kesehatan untuk mengatasi kondisi kesehatan yang saat itu dialami. Pasien berharap, pada saat membutuhkan pelayanan kesehatan pada umumnya dan pelayanan rawat jalan pada khususnya, prosedur pelayanan tidak terlalu rumit dan berbelit–belit.

Prosedur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lambur Luar, dimulai dari ketika pasien datang sampai dengan pasien pulang. Setelah pasien mendaftar di loket pendaftaran dan membayar retribusi pelayanan pengobatan,pasien menyerahkan nomor register rekam medik,berdasarkan nomor rekam medik, petugas loket mencari kartu rekammedik. Pasien kemudian menunggu di ruang tunggu sementara petugas menyerahkan kartu rekam medic ke petugas pemeriksaan pendahuluan. Pemeriksaan pendahuluan yang dilaksanakan oleh perawat meliputi : anamnesa, pengukuran tekanan darah, pengukuran temperatur/suhu (untuk pasien demam).

Setelah pemeriksaan pendahuluan, pasien menunggu untuk pemeriksaan selanjutnya yang dilaksanakan oleh dokter sementara petugas pemeriksaan pendahuluan menyerahkan kartu rekam medik keruang periksa dokter.

Pasien kemudian diperiksa oleh dokter untuk menentukan diagnose penyakit atau pemeriksaan penunjang lainnya misalnya pemeriksaan laboratorium atau rongsen. Dokter kemudian membuat resep sesuai dengan diagnosa.

Pasien kemudian menunggu di depan ruang obat/apotik setelah menyerahkan resep ke petugas apotik. Petugas apotik menyiapkan obat–obatan berdasarkan resep. Setelah obat tersedia, pasien di panggil dan diberi penjelasan tentang cara penggunaan obat. Kemudian pasien pulang.

Pada saat pasien datang, pasien berharap langsung ditangani oleh tenaga kesehatan dan kewajiban mendaftar di ruang pendaftaran bukan pada pasien melainkan pada keluarga yang mengantar pasien. Sehingga proses awal dari pasien dating ke ruang pemeriksaan pendahuluan tidak membutuhkan waktu yang lama karena prosedur pelayanan berpengaruh besar terhadap kecepatan pelayanan.

Harapan pasien dan keluarga pada prosedur pelayanan adalah pasien tidak mengalami kesulitan atau membutuhkan waktu yang lama dan antrean yang panjang untuk mendaftar sebagai pasien baru karena keharusan untuk menunggu, tidak berdaya dan merasa terlantar adalah salah satu pengalaman yang membuat orang sangat frustasi.

Apa bila setiap kali petugas melakukan tindakan atau pelayanan sesuai dengan standar pelayanan atau SOP, maka waktu yang dibutuhkan petugas untuk memberikan pelayanan tidak terlalu lama dantidak berbelit. Dengan kemampuan dan ketrampilan yang tinggi, waktu yang dibutuhkan semakin cepat. Sehingga tidak terjadi antrean yang panjang atau waktu tunggu lama. Keluarga pasien tidak mengalami kesulitan dan tidak menemui birokrasi yang berbelit saat membayar biaya pelayanan dikasir atau loket pembayaran. Harapan pasien pada saat pertama kali dating adalah diterima oleh petugas dengan ramah. Namun pada kenyataannya, ada beberapa responden yang menyatakan petugas kurang ramah saat menerima pasien.

Disaat pasien berada di ruang pemeriksaan pasien, seorang petugas akan melakukan pemeriksaan kondisiumum pasien sementara petugas yang lain menanyakan identitas pasien. Pada tahap ini, menurut responden, petugas hanya menjalankan prosedursaja tanpa mempertimbangkan kondisi pasien yang masih kesakitan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas masih belum dapat memenuhi harapan pasienakan petugas yang ramah.

Pemeriksaan pendahuluan/awal membutuhkan kesabaran dan ketelitian petugas karena pemeriksaan pendahuluan sangat menentukan tindakan selanjutnya.Untuk itu pasien berharap petugas dalam melaksanakan pemeriksaan pendahuluan dapat dilakukan dengan teliti.

Hasil penelitian sesuai dengan hasil penelitian Iga Trimurti (2012) dimana persepsi pasien terhadap mutu pelayanan khususnya kehandalan pelayanan berhubungan dengan Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di puskesmas Lambur Luar Tanjung Jabung Timur dan hasil penelitian Widyo Kunto (2014) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan khususnya kehandalan pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pasien di RS Kelet Jepara.

Hasil penelitian juga sesuai dengan pendapat Azwar dan Para suramanet al yang menyatakan bahwa penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, empati dan keramahtamahan petugas dalam melayani pasien dalam kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien serta kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan

responden yang merasa Puas Terhadap pelayanan rawat jalan(60,4%).

Ada hubungan responden yang tidak Puas terhadap pelayanan rawat jalan mempunyai persepsi tidak baik terhadap *Tangiable*. Hasil analisis hubungan menggunakan uji *chi-square* dengan memperoleh *p value* sebesar 0,003 (<0,05) yang berarti ada hubungan yang bermakna antarapersepsi responden terhadap bukti langsung pelayanan dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, dapat ditarik kempulan sebagai berikut :

1. Pasein BPJS rawat jalan di puskesmas Pasien rawat jalan di Puskesmas Lambur Luar Kab. Tanjung Timur Prov. Jambi sebagian besar tahun 2018 berjenis kelamin Perempuan (65%), berumur lebih dari 30 tahun (63%) bekerja sebagai Nelayan (38%) dan berpendidikan lulus SLTP (44%).
2. Ada hubungan antara Reability (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien pengguna BPJS rawat jalandengan nilai P = 0,001 (p<0,05)
3. Ada hubungan antara Responsiveness (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien pengguna BPJS rawat jalandengan nilai P = 0,003 (p<0,05)
4. Ada hubungan antara Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien pengguna BPJS rawat jalandengan nilai P = 0,002 (p<0,05)
5. Ada hubungan antara Empathy (Empati) dengan Kepuasan Pasien pengguna BPJS rawat jalandengan nilai P = 0,000 (p<0,05)
6. Ada hubungan antara Tangiabel (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien pengguna BPJS rawat jalandengan nilai P = 0,003 (p<0,05)

**SARAN**

Bagi Puskesmas Lambur Luar Kab. Tanjung Jabung Timur Prov. Jambi disarankan untuk menyusun kembali standar pelayanan rawat jalan, mengevaluasi kepatuhan petugas terhadap standar pelayanan, memanfaatkan teknologi informasi kesehatan dalam pengelolaan *medical record* pasien, meningkatkan profesionalisme dan kompetensi petugas, meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan rawat jalan dan komunikasi, menyediakan sarana untuk menampung keluhan / ketidak puasan pasien, menjaga kebersihan, keamanan dan kenyamanan Puskesmas dan meningkatkan keramahan, ketanggapan, perhatian dan kesopanan petugas

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharmi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi 1.* Penerbit Nuha Medika

Depkes, 2007. *Pelatihan Asuhan Persalinan Normal & Inisiasi Menyusu Dini*. JNPK KR, Jakarta

Harry Oxorn & William, 2010*. Ilmu Kebidanan Fisiologi dan Patologi Persalinan*. Jakarta : Yayasan Essentia Medica

Manuaba, 2005. *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan, dan Keluarga Berecana untuk Pendidikan Bidan*. Jakarta. EGC

Mochtar R. 2010, Sinopsis Obstetri,. Jakarta: EGC; 2010.

Nugroho,Taufan. 2012. *Obstetri dan ginekologi untuk kebidanan dan keperawatan.* Jogyakarta : Nuha medika.

Palimbo.Rusiva, 2011. Hubungan Paritas Dengan Kejadian Rupture Perineum Di VK Bersalin RSUD. Dr. Ansari Banjarmasin Tahun 2011. Banjarmasin *Tesis*.

Rahayu, 2014. Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kejadian Ruptur Perineum Di Puskesmas Mergangsan Kota Yogyakarta Tahun 2014.

Suciana, 2016. Hubungan Faktor Maternal Dengan Kejadian Ruptur Perineum Spontan Di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2016. Skripsi.

Vivian. 2011. *Asuhan neonatus bayi dan anak balita.* Jakarta: Penerbit PT Selemba Medika.