

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Puskesmas Pampang

a. Geografis

Puskesmas Pampang terletak di JL. Pampang II No. 24 Kelurahan Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Puskesmas Pampang memiliki 3 (Tiga) wilayah Kerja, yaitu Kelurahan Pampang dengan luas ± 271 ha, terdiri dari 8 RW dan 40 RT, Kelurahan Panaikkang dengan luas ± 233 ha, terdiri dari 7 RW dan 55 RT, Kelurahan karangpuang dengan luas ± 145 ha, terdiri dari 9 RW dan 40 RT.

Wilayah kerja Puskesmas Pampang dibatasi oleh :

1. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kelurahan Rappokaling
2. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kelurahan Sinrijala
3. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kelurahan Karuwisi
4. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kelurahan Panaikkang

b. Demografis

Adapun Kelurahan dan jumlah penduduk yang berada dalam wilayah kerja Puskesmas Pampang beserta jumlah RW dan RT setiap Kelurahan dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

No	Nama Kelurahan/RT	Jumlah Penduduk
1	Pampang (I,II,III,IV,V,VI,VII,VIII)	18.301
2	Panaikang (I,II,III,IV,V,VI,VII,VIII)	16.396
3	Karampuang (I,II,III,IV,V,VI,VII,VIII)	10.925
	Total	45.622

Jumlah Kelurahan/RW dan jumlah Penduduk di wilayah kerja puskesmas pampang tahun 2021

2. Visi dan Misi

a. Visi

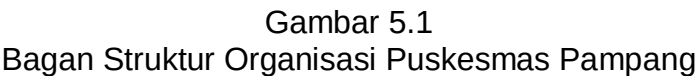
Terwujudnya masyarakat yang sehat dan mandiri di wilayah kerja puskesmas pampang melalui penyelenggaraan kesehatan yang optimal.

b. Misi

1. Memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara profesional yang bermutu, merata dan terjangkau
2. Menjalin kerja sama lintas program dan lintas sektor dalam pelayanan dan pengembangan kesehatan masyarakat
3. Meningkatkan pembinaan peran masyarakat dalam bidang kesehatan sehingga masyarakat bisa mandiri

c. Motto

3. Struktur Organisasi



B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Umum Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini mencakup distribusi berdasarkan karakteristik umum yaitu, Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan dan Pekerjaan responden.

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 5.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas
Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar
Tahun 2023.

Jenis Kelamin	n	%
---------------	---	---

Laki-Laki	84	26.0
Perempuan	239	74.0
Total	323	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil distribusi responden pada tabel 5.2 menunjukkan jenis kelamin responden yang paling banyak adalah Perempuan yaitu sebanyak 239 responden (74.0 %) dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 84 responden (26.0 %).

b. Umur Responden

Tabel 5.3
Distribusi Responden Berdasarkan Umur
Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas
Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar
Tahun 2023.

Umur	n	%
20-36	212	65.6
37-49	103	31.9
> 50	8	2.5
Total	323	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa dari 323 responden yang berumur 20-36 tahun sebanyak 212 responden atau sebesar (65.6%), 37- 49 tahun sebanyak 103 responden atau sebesar (31.9%) dan yang berumur >50 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar (2.5%).

c. Pendidikan Responden

Tabel 5.4
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan
Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas
Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar
Tahun 2023.

Pendidikan	n	%
SD	13	4
SMP	10	3.1
SMA	297	92
S1	3	0.9
Total	323	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan pendidikan responden yang paling banyak adalah SMA yaitu sebanyak 297 responden atau sebesar (92%), SD sebanyak 13 responden atau sebesar (4%), SMP sebanyak 10 responden atau (3.1%) dan S1 sebanyak 3 responden atau sebesar (0.9%).

d. Pekerjaan Responden

Tabel 5.5
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan
Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas
Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar
Tahun 2023.

Pekerjaan	n	%
Pegawai Swasta	5	1.5
Wiraswasta	29	9
IRT	225	69.7
Pedagang	64	19.8
Total	323	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan pekerjaan responden yang paling banyak adalah IRT yaitu sebanyak 225 responden atau sebesar (69.7%), Pedagang sebanyak 64 responden atau sebesar (19.8%), Wiraswasta sebanyak 29 responden atau sebesar (9%) dan Pegawai Sawasta sebanyak 5 responden atau sebesar (1.5%).

2. Analisis Univariat

a. Prosedur Pelayanan

Tabel 5.6
Distribusi Responden Berdasarkan Prosedur
Pelayanan
Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas
Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar
Tahun 2023.

Prosedur Pelayanan	n	%
Baik	221	68.4
Kurang Baik	102	31.6
Total	323	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa dari 323 responden prosedur pelayanan yakni baik sebanyak 221 atau sebesar (68.4%) sedangkan kurang baik sebanyak 102 responden atau sebesar (31.6%).

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 5.7
Distribusi Responden Berdasarkan Waktu Penyelesaian
Pelayanan Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas
Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar
Tahun 2023.

Waktu Penyelesaian Pelayanan	n	%
Baik	297	92
Kurang Baik	26	8
Total	323	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa dari 323 responden waktu penyelesaian pelayanan yakni baik sebanyak 297 atau sebesar (92%) sedangkan kurang baik sebanyak 26 responden atau sebesar (8%).

c. Biaya Pelayanan

Tabel 5.8
Distribusi Responden Berdasarkan Produk Pelayanan
Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang
Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2023.

Biaya Pelayanan	n	%
Baik	260	80.5
Kurang Baik	63	19.5
Total	323	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan bahwa dari 323 responden biaya pelayanan yakni baik sebanyak 260 atau sebesar (80.5%) sedangkan kurang baik sebanyak 63 responden atau sebesar (19.5%).

d. Produk Pelayanan

Tabel 5.9
Distribusi Responden Berdasarkan Produk Pelayanan Pada
Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang
Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2023.

Produk Pelayanan	n	%
Baik	309	95.7
Kurang Baik	14	4.3
Total	323	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.9 menunjukkan bahwa dari 323 responden produk pelayanan yakni baik sebanyak 309 atau sebesar (95.7%) sedangkan kurang baik sebanyak 14 responden atau sebesar (4.3%).

e. Sarana dan Prasarana

Tabel 5.10
Distribusi Responden Berdasarkan Sarana dan
Prasarana Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas
Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar
Tahun 2023.

Sarana dan Prasarana	n	%
Baik	303	93.8
Kurang Baik	20	6.2
Total	323	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.10 menunjukkan bahwa dari 323 responden sarana dan prasarana yakni baik sebanyak 303 atau sebesar (93.8%) sedangkan kurang baik sebanyak 20 responden atau sebesar (6.2%).

f. Kompetensi Petugas Pelayanan

Tabel 5.10

Distribusi Responden Berdasarkan Kompetensi Petugas Pelayanan Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2023.

Kompetensi Petugas Pelayanan	n	%
Baik	298	92.3
Kurang Baik	25	7.7
Total	323	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.10 menunjukkan bahwa dari 323 responden kompetensi petugas pelayanan yakni baik sebanyak 298 atau sebesar (92.3%) sedangkan kurang baik sebanyak 25 responden atau sebesar (7.7%).

g. Penerapan Standar Pelayanan Publik

Tabel 5.11

Distribusi Responden Berdasarkan Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2023.

Penerapan Standar Pelayanan	n	%
Baik	309	95.7
Kurang Baik	14	4.3
Total	323	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.11 menunjukkan bahwa dari 323 responden penerapan standar pelayanan publik yakni Diterapkan sebanyak 309 atau sebesar (95.7%) sedangkan kurang diterapkan sebanyak 14 responden atau sebesar (4.3%).

3. Analisis Bivariat

a. Hubungan Antara Prosedur Pelayanan dengan Penerapan Pelayanan

Tabel 5.12

Hubungan Prosedur Pelayanan dengan Penerapan pelayanan Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2023.

Prosedur Pelayanan	Penerapan Pelayanan						p
	Diterapkan		Kurang Diterapkan		Jumlah		
	N	%	n	%	n	%	
Baik	95	93.1	7	6.9	102	100	0,147
Kurang Baik	214	96.8	7	3.2	221	100	
Total	309	95.7	14	4.3	323	100	

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.12 tentang hubungan prosedur pelayanan dengan penerapan pelayanan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang baik dengan penerapan pelayanan yang diterapkan sebanyak 95 orang (93.1%) dari 102 orang (100%), sedangkan prosedur pelayanan yang kurang baik dengan diterapkan sebanyak 214 orang (96.8%) dari 221 orang (100%).

Berdasarkan uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,147 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya bahwa tidak ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan penerapan pelayanan pada pasien bpjs kesehatan puskesmas pampang kota makassar tahun 2023.

b. Hubungan Antara Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan Penerapan Pelayanan

Tabel 5.13

Hubungan Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan Penerapan Pelayanan Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2023.

Waktu Penyelesaian Pelayanan	Implementasi Standar Pelayanan Publik						<i>p</i>
	Diterapkan		Kurang Diterapkan		Jumlah		
	N	%	n	%	n	%	
Baik	19	73.1	7	26.9	26	100	0,000
Kurang Baik	290	97.6	7	2.4	297	100	
Total	309	97.5	14	2.5	323	100	

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.13 tentang hubungan waktu penyelesaian pelayanan dengan penerapan pelayanan menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang baik dengan penerapan standar pelayanan publik yang diterapkan sebanyak 19 orang (73.1) dari 26 orang (100%), sedangkan waktu penyelesaian pelayanan yang kurang dengan diterapkan sebanyak 290 orang (97.6%) dari 297 orang (100%).

Berdasarkan uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa ada hubungan antara waktu penyelesaian pelayanan dengan Penerapan pelayanan pada pasien bpjs kesehatan puskesmas pampang kota makassar tahun 2023.

c. Hubungan Antara Biaya Pelayanan dengan Penerapan Pelayanan

Tabel 5.14

Hubungan Biaya Pelayanan dengan Penerapan Pelayanan Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2023.

Biaya Pelayanan	Implementasi Standar Pelayanan Publik						<i>p</i>
	Diterapkan		Kurang Diterapkan		Jumlah		
	N	%	n	%	n	%	
Baik	55	87.3	8	12.7	63	100	0,002
Kurang Baik	254	97.7	6	2.3	260	100	
Total	309	95.7	14	4.3	323	100	

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.14 tentang hubungan biaya pelayanan dengan penerapan pelayanan menunjukkan bahwa biaya pelayanan yang baik dengan penerapan standar pelayanan publik yang diterapkan sebanyak 55 orang (87.3%) dari 63 orang (100%), sedangkan biaya pelayanan yang kurang dengan diterapkan sebanyak 254 orang (97.7%) dari 260 orang (100%).

Berdasarkan uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa ada hubungan antara biaya pelayanan dengan penerapan pelayanan pada pasien bpjs kesehatan puskesmas pampang kota makassar tahun 2023.

d. Hubungan Antara Produk Pelayanan dengan Penerapan Pelayanan

Tabel 5.15

Hubungan Produk Pelayanan dengan Penerapan Pelayanan Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2023.

Produk Pelayanan	Implementasi Standar Pelayanan Publik						p
	Diterapkan		Kurang Diterapkan		Jumlah		
	N	%	n	%	n	%	
Baik	10	71.4	4	28.6	14	100	0,002
Kurang Baik	299	96.8	10	3.2	309	100	
Total	309	95.7	14	4.3	323	100	

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.15 tentang hubungan produk pelayanan dengan penerapan pelayanan menunjukkan bahwa produk pelayanan yang baik dengan penerapan standar pelayanan yang diterapkan sebanyak 10 orang (71.4%) dari 14 orang (100%), sedangkan produk pelayanan yang kurang dengan diterapkan sebanyak 299 orang (96.8%) dari 309 orang (100%).

Berdasarkan uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa ada hubungan antara produk pelayanan dengan penerapan pelayanan pada pasien bpjs kesehatan puskesmas pampang kota makassar tahun 2023.

e. Hubungan Antara Sarana dan Prasarana dengan Penerapan Pelayanan

Tabel 5.16

**Hubungan Sarana dan Prasarana Penerapan Pelayanan
Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang
Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2023.**

Sarana dan Prasarana	Implementasi Standar Pelayanan Publik						<i>p</i>
	Diterapkan		Kurang Diterapkan		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	18	90	2	10	20	100	0,212
Kurang Baik	291	96	12	4	303	100	
Total	309	95.7	14	4.3	323	100	

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.16 tentang hubungan sarana dan prasarana dengan penerapan pelayanan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang baik dengan penerapan pelayanan yang diterapkan sebanyak 18 orang (90.0%) dari 20 orang (100%), sedangkan sarana dan prasarana yang kurang dengan diterapkan sebanyak 291 orang (96.0%) dari 303 orang (100%).

Berdasarkan uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,212 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya bahwa tidak ada hubungan antara sarana dan prasarana dengan penerapan pelayanan pada pasien bpjs kesehatan puskesmas pampang kota makassar tahun 2023.

f. Hubungan Antara Kompetensi Petugas Pelayanan dengan Penerapan Pelayanan

Tabel 5.17

Hubungan Kompetensi Petugas Pelayanan dengan Penerapan Pelayanan Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2023.

Kompetensi Petugas Pelayanan	Implementasi Standar Pelayanan Publik						P
	Diterapkan		Kurang Diterapkan		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	23	92.0	2	8.2	25	100	0,296
Kurang Baik	286	96	12	4	298	100	
Total	315	97.5	8	2.5	317	100	

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.17 tentang hubungan kompetensi petugas pelayanan dengan penerapan pelayanan menunjukkan bahwa produk pelayanan yang baik dengan penerapan standar pelayanan publik yang diterapkan sebanyak 23 orang (92%) dari 25 orang (100%), sedangkan kompetensi petugas pelayanan yang kurang dengan diterapkan sebanyak 286 orang (96%) dari 298 orang (100%).

Berdasarkan uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,296 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya bahwa tidak ada hubungan antara kompetensi petugas pelayanan dengan penerapan pelayanan pada pasien bpjs kesehatan puskesmas pampang kota makassar tahun 2023.

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna bpjs kesehatan di puskesmas pampang Kecamatan

panakkukan kota makassar tahun 2023. Variabel yang diteliti yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan sebagai variabel independen, sedangkan Implementasi Standar Pelayanan Publik sebagai variabel dependen. Adapun pembahasan untuk masing-masing variabel independen berdasarkan hasil analisis data.

Pasien sebagai sasaran utama atas jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan dalam hal ini puskesmas pampang Kecamatan panakkukan kota makassar, maka ia akan menjadi faktor penentu atas keberhasilan pemberian jasa Puskesmas. Dalam menilai pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas pampang kepada masyarakat, penulis berpedoman pada teori menurut Ridwan dan Sudrajat tentang standar pelayanan yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 antara lain adalah :

1. Hubungan Prosedur Pelayanan dengan Implementasi Standar Pelayanan Publik dalam meningkatkan kepuasan pasien

Prosedur Pelayanan merupakan tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses penyelesaian pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termaksud pengaduan. Dalam menerapkan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan sesuai syarat administratif.

Prosedur pelayanan adalah kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan yang diterapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya. Tahapan-tahapan dalam penyelesaian pelayanan publik, seperti yang telah disebutkan di atas sekurang-kurangnya mengenai tata cara yang pelayanan mulai dari tahap pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan. Dengan adanya kejelasan tersebut baik pemberi pelayanan maupun pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan, kejelasan dan kepastian dalam rangka proses pelayanan publik.

Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal diatas, dalam sendi sendi pelayanan prima bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan tabel 5.12 tentang hubungan prosedur pelayanan dengan penerapan pelayanan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang baik dengan penerapan pelayanan yang diterapkan sebanyak 95 orang (93.1%) dari 102 orang (100%), sedangkan prosedur pelayanan yang kurang baik dengan diterapkan sebanyak 214 orang (96.8%) dari 221 orang (100%).

Kemudian uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,147 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya bahwa tidak ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan penerapan pelayanan pada pasien bpjs kesehatan puskesmas pampang kota makassar tahun 2023.

Prosedur pelayanan di puskesmas pampang dilaksanakan sesuai dengan alur pelayanan kepada pasien. Analisis penulis terhadap standar prosedur pelayanan sudah jelas terhadap proses administrasi untuk berobat pasien sehingga tidak menyulitkan pasien dalam mengurus syarat-syarat administrasi untuk berobat sehingga mudah dipahami oleh masyarakat yang berobat di puskesmas pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

2. Hubungan Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan Implementasi Standar Pelayanan Publik dalam meningkatkan kepuasan pasien

Waktu penyelesaian pelayanan adalah waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan atau pendaftaran sampai dengan penyelesaian proses pelayanan termaksud juga kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Waktu penyelesaian pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit

penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses (Yulianti, 2018). Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain: Keterbukaan waktu penyelesaian, dan Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan tabel 5.13 tentang hubungan waktu penyelesaian pelayanan dengan penerapan pelayanan menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang baik dengan penerapan standar pelayanan publik yang diterapkan sebanyak 19 orang (73.1) dari 26 orang (100%), sedangkan waktu penyelesaian pelayanan yang kurang dengan diterapkan sebanyak 290 orang (97.6%) dari 297 orang (100%).Kemudiaan uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa ada hubungan antara waktu penyelesaian pelayanan dengan Penerapan pelayanan pada pasien bpjs kesehatan puskesmas pampang kota makassar tahun 2023.

Waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Pampang terhadap kepastian waktu cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kepastian maupun ketentuan kerja yang berlaku yaitu: Waktu Pelayanan Rawat Jalan, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA/KB, Farmasi, Laboratorium, Poli MTBS, Imunisasi dan Pendaftaran yaitu jam 08.00 sampai sore 16.45 setiap hari kerja.

3. Hubungan Biaya Pelayanan dengan Implementasi Standar Pelayanan Publik dalam meningkatkan kepuasan pasien

Biaya pelayanan adalah bagian dari biaya kesehatan yang menunjuk pada besarnya dana yang harus disediakan untuk menyelenggarakan dan atau memanfaatkan pelayanan kesehatan masyarakat yang dibutuhkan oleh perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar , 1996). Ada syarat tertentu dalam penelitian besarnya biaya pelayanan yang akan dikenakan ke masyarakat yaitu Jumlah yaitu tersedianya dana dalam jumlah yang cukup, penyebaran yaitu mobilitas dana kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan, pemanfaatan yaitu alokasi dana pelayanan disesuaikan dengan tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Sumber dana biaya kesehatan berbeda pada beberapa begara, berdasarkan Departemen Kesehatan (2013), namun secara garis besar berasal dari bersumber dari anggaran pemerintah, bersumber dari anggaran masyarakat, bantuan biaya dari dalam dan luar negri, dan pendapatan puskesmas.

Biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat kriteria-kriteria antara lain ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar. Kemudian beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain reputation and credibility yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian T.M Sazarul Rusla mengenai standar pelayanan publik di puskesmas Sawang Kabupaten Aceh Selatan, Analisis penulis terhadap biaya pelayanan pasien merasa cukup puas dengan tingkat biaya pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas sawang kabupaten aceh selatan. Hal ini terbukti bahwa pasien telah beberapa kali berobat di Puskesmas Sawang tidak mengeluarkan biaya apapun. Namun biaya untuk tarif pengobatan yang lain belum terpampang di ruang pendaftaran dan masih disimpan oleh petugas, alasannya karena kesibukan dan belum sempat untuk memasangnya. Pasien tidak mengetahui secara jelas besarnya biaya yang mereka keluarkan untuk mendapatkan pelayanan pengobatan yang lain.

Berdasarkan tabel 5.14 tentang hubungan biaya pelayanan dengan penerapan pelayanan menunjukkan bahwa biaya

pelayanan yang baik dengan penerapan standar pelayanan publik yang diterapkan sebanyak 55 orang (87.3%) dari 63 orang (100%), sedangkan biaya pelayanan yang kurang dengan diterapkan sebanyak 254 orang (97.7%) dari 260 orang (100%). Kemudian uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa ada hubungan antara biaya pelayanan dengan penerapan pelayanan pada pasien bpjs kesehatan puskesmas pampang kota makassar tahun 2023.

4. Hubungan Produk Pelayanan dengan Implementasi Standar Pelayanan Publik dalam meningkatkan kepuasan pasien

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan akurat dan tepat sasaran. Berkaitan dengan tingkat kepuasan selama menerima pelayanan sehingga pasien akan meningkatkan partisipasi dalam proses pelayanan dan akan mendorong pasien untuk mau kembali menggunakan fasilitas pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Berdasarkan tabel 5.15 tentang hubungan produk pelayanan dengan penerapan pelayanan menunjukkan bahwa produk pelayanan yang baik dengan penerapan standar pelayanan yang diterapkan sebanyak 10 orang (71.4%) dari 14 orang (100%), sedangkan produk pelayanan yang kurang dengan diterapkan sebanyak 299 orang (96.8%) dari 309 orang (100%). Kemudian uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa ada hubungan antara produk pelayanan dengan penerapan pelayanan pada pasien bpjs kesehatan puskesmas pampang kota makassar tahun 2023.

Produk pelayanan yaitu obat-obatan yang diberikan oleh pihak puskesmas sangat baik, hal ini dapat dilihat pasien yang merasa baikan setelah mengkonsumsi obat-obatan dan juga ruangan untuk pasien.

5. Hubungan Sarana dan Prasarana dengan Implementasi Standar Pelayanan Publik dalam meningkatkan kepuasan pasien

Sarana dan Prasarana pelayanan adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Sarana dan Prasarana dalam hal ini adalah meliputi gedung dan sara fisik yang memadai, peralatan medis yang sesuai dengan standar puskesmas dan peralatan perlengkapan kantor yang memadai dalam memenuhi kelengkapan saran dan prasarana.

Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya kelengkapan saran dan prasarana yang disediakan oleh pihak puskesmas pampang Kecamatan panakkukang kota makassar, sehingga setiap pasien merasa nyaman. Tampilan fisik dari sebuah pelayanan merupakan kesan pertama yang akan muncul di benak penerima layanan (pasien). Saat persepsi atau kesan negatif tercipta, maka akan sulit sekali berubah. Kelengkapan saran dan prasarana terkait dengan tersedianya fasilitas puskesmas sebagai penunjang kenyamanan pasien atau penerima jasa layanan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Bagaimana alur pengaduan komplain, kecepatan respon dari manajemen rumah sakit dalam mengatasi pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat. Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas

pelayanan antara lain (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Selanjutnya di dalam pelayanan prima untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria penilaian fisik lainnya antara lain kebersihan dan kesejukan lingkungan.

Berdasarkan tabel 5.16 tentang hubungan sarana dan prasarana dengan penerapan pelayanan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang baik dengan penerapan pelayanan yang diterapkan sebanyak 18 orang (90.0%) dari 20 orang (100%), sedangkan sarana dan prasarana yang kurang dengan diterapkan sebanyak 291 orang (96.0%) dari 303 orang (100%). Kemudian uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,212 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya bahwa tidak ada hubungan antara sarana dan prasarana dengan penerapan pelayanan pada pasien bpjs kesehatan puskesmas pampang kota makassar tahun 2023.

Sarana dan Prasarana pelayanan dari puskesmas pampang dalam kategori baik dan penerapan standar pelayannya diterapkan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner yang dimana dalam hal ini perihal saran dan

prasarananya sangat lengkap baik dari gedung, tempat parkir dan lain-lain.

6. Hubungan Kompetensi Petugas Pelayanan dengan Implementasi Standar Pelayanan Publik dalam meningkatkan kepuasan pasien

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas harus mempunyai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat sebagai pasien. Semua petugas harus termotivasi untuk melakukan senyum, sapa dan sopan.

Kompetensi pelaksana pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain *professionalism and skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

Kemudian beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain *competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan. Perilaku pelaksana pelayanan yaitu

sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu *courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan. dan persahabatan.

Berdasarkan tabel 5.17 tentang hubungan kompetensi petugas pelayanan dengan penerapan pelayanan menunjukkan bahwa produk pelayanan yang baik dengan penerapan standar pelayanan publik yang diterapkan sebanyak 23 orang (92.0%) dari 25 orang (100%), sedangkan kompetensi petugas pelayanan yang kurang dengan diterapkan sebanyak 286 orang (96.0%) dari 298 orang (100%). Kemudian uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,296 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya bahwa tidak ada hubungan antara kompetensi petugas pelayanan dengan penerapan pelayanan pada pasien bpjs kesehatan puskesmas pampang kota makassar tahun 2023.

Kompetensi petugas pelayanan dan rasa tanggung jawab yang diberikan petugas kepada masyarakat sudah cukup baik dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner yang dimana seluruh petugas atau pegawai

di puskesmas pampang sangat bertanggung jawab dan ramah dan sopan serta berpenampilan rapih.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Andini Mayawi (2021) mengenai kompetensi petugas pelayanan pada pasien BPJS kesehatan di puskesmas pampang, menunjukkan bahwa Tidak ada hubungan antara Kompetensi Petugas Pelayanan dengan Implementasi Standar Pelayanan Publik pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan.

D. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan yang dialami selama penelitian berlangsung yaitu :

1. Responden Pasien BPJS Kesehatan terkadang tidak kooperatif dalam menjawab pertanyaan.
2. Terkadang beberapa kuesioner yang telah disediakan penelitian hanya diisi sembarang dan tidak bersifat subjektif seperti yang dirasakan oleh responden dikarenakan waktu yang mepet dan penumpang sudah dan menunggu untuk jalan.