

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN POLI PENYAKIT
DALAM DI RSUD Dr. SOERATNO GEMOLONG**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Jurusan Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan**

Oleh :

ARINI CURRI FIRDAUS
J 410 141 042

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
BPJS RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM DI RSUD Dr. SOERATNO
GEMOLONG**

PUBLIKASI ILMIAH

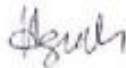
OLEH :

ARINI CURRI FIRDAUS
J410141042

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

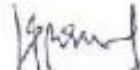
Mengetahui,

Pembimbing I



Sri Sugianti, SKM., M.Kes

Pembimbing II



Purwati, SKM., M.Kes

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
BPJS RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM DI RSUD Dr. SOERATNO
GEMOLONG

OLEH :

ARINI CURRI FIRDAUS
J410141042

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Rabu, 24 Juli 2019
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. Sri Sugiasri, SKM., MKes
(Ketua Dewan Penguji)
2. Purwanti, SKM., MKes
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Kusuma Estu Werdani, SKM., MKes
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Kholidzimal M. Kes
NIDNIDN, 78606-1711-7301

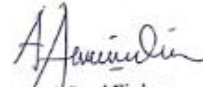
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggung jawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 24 Juli 2019

Penulis



Arini Curri Firdaus

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN PENYAKIT DALAM DI RSUD Dr. SOERATNO GEMOLONG

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan RSUD Dr. Soeratno Gemolong di pelayanan rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empati* dan menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong. Jenis penelitian ini merupakan observasional analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian sebanyak 1200 orang. Sampel yang diperoleh sebanyak 291 responden dengan teknik pengambilan sampel yakni *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan uji *rank spearman* dengan hasil nilai probabilitas $< 0,05$. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soerano Gemolong. Rekomendasi untuk petugas kesehatan di RSUD Dr. Soeratno gemolong di instalasi rawat jalan agar memberikan prosedur penerimaan secara tepat, cepat dan memberikan persyaratan administrasi dengan jelas dan mudah, meminta izin sebelum melakukan tindakan, mampu berkomunikasi dengan baik, memiliki cukup pengetahuan, dan terdapat papan informasi secara lengkap.

Kata kunci : Mutu pelayanan, Kepuasan pasien, BPJS

Abstract

Patient satisfaction is one indicator of the quality of health services at Dr. Soeratno Gemolong hospital in outpatient services. The quality assurance team has not run well. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of BPJS patients outpatient in internal medicine in Dr. Soeratno Gemolong Hospital from the aspect of *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* and analyze the relationship between the quality of health services and the satisfaction of

BPJS patients outpatient poly internal medicine at Dr. Soeratno Gemolong hospital. This type of research is observasional analytic with cross sectional approach. The study population was 1200 people. The sample obtained was 291 respondents with the sampling technique namely accidental sampling. Data collection using a questionnaire. Data analysis using the spearman rank test with the result of a probability value of less than 0,05. Conclusions from this study indicate showed a correlation between the quality of health services and the satisfaction of BPJS patients in outpatient poly disease in Dr. Soeratno Gemolong hospital. Recommendations for health workers at Dr. Soeratno Gemolong hospital in outpatient installation to provide appropriate admission procedures quickly and provide clear and easy administrasitrative requirements for permission before taking action capable of communicating well with sufficient knowledge and information boards available.

Keyword :Service quality, patient satisfaction, BPJS

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai unit - unit pelayanan merupakan ujung tombak dan operasional rumah sakit. Rawat jalan merupakan unit fungsional rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan obat jalan pada pasien. Masyarakat sampai saat ini mempunyai kecenderungan terhadap permintaan pelayanan kesehatan berobat jalan dengan tanpa menginap (*one day care*) semakin meningkat sehingga jumlah kunjungan pasien di unit rawat jalan semakin meningkat. Semua pemberi pelayanan kesehatan boleh bersaing namun mutu pelayanan dan kepuasan pasien masih menjadi tolak ukur utama keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit (WHO, 2015).

Mutu pelayanan dirumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, dalam peningkatan mutu pelayanan faktor – faktor sarana, tenaga yang tersedia, obat, dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia serta profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat (Bustami, 2011).

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan. Sering terjadi ketidak puasan pasien karena kurangnya

perhatian dari rumah sakit terhadap pasien yang menggunakan BPJS. Hal ini dapat dilihat dalam pemberian pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien (Maulana, 2013).

Menurut UU No. 40 tahun 2004 dan UU No. 24 Penyelenggara Jaminan sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Setiap warga Negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama enam bulan wajib menjadi anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS, 2015).

Berlakunya Jaminan Kesehatan yang dimulai pada tahun 2014, secara bertahap menuju Universal Health Coverage menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien peserta BPJS baik di Rumah Sakit Negeri ataupun Rumah Sakit Swasta yang telah ditunjuk, terutama dalam hal pelayanan kesehatan (WHO, 2015).

Sampai saat ini masih dijumpai keluhan masyarakat atas pelayanan kesehatan yaitu hasil riset yang dilakukan perkumpulan prakarsa di 11 kabupaten/kota yang melibatkan 1.344 responden rumah tangga menunjukkan beragam keluhan yang dirasakan dalam prosedur pemeriksaan dokter. Sebanyak 50,57 persen responden merasa bahwa dokter kurang peduli. Sebanyak 14,94 persen merasa tenaga kesehatan kurang komunikatif, dan sebesar 12,64 persen merasa dokter datang tidak tepat waktu sehingga harus menunggu lama (Darius, 2018).

Pelayanan rumah sakit terhadap pasien dengan kartu BPJS dinilai kurang ramah. Hal itu terungkap dalam dialog publik BPJS. Observasi secara Nasional menemukan 75 % pelayanan rumah sakit terutama yang menggunakan BPJS masih banyak keluhan. Contoh keluhan pasien BPJS diantaranya seringkali kamar penuh, stok darah kosong sehingga harus bayar, obat-obatan juga kosong sehingga harus bayar (Cecep, 2017).

Laporan terhadap kementerian kesehatan tentang pelayanan Rumah Sakit Rujukan BPJS yang tidak memuaskan. Pada hari Selasa, 29 Maret 2016 ada yang melaporkan bahwa pasien rujukan oleh dokter ke faskes 1 merasa kecewa dengan pelayanan IGD

RS panti Nirmala. Petugas mengatakan ruangan untuk pasien BPJS penuh dan mendapatkan perlakuan kasar dari dokter (Galih, 2107).

Ketua Komisi IV DPRD Banjarmasin, Sri Nurmaningsih menyatakan pemanggilan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan dilakukan pihaknya terkait banyaknya keluhan masyarakat yang masuk. Pihaknya perlu memanggil untuk minta penjelasan karena menurut aduan masih tingginya kesenjangan antara pasien BPJS dan umum. Pasien BPJS merasa kurang dilayani maksimal. Selain itu keluhan peserta BPJS kesehatan yang paling utama adalah lamanya antrian obat dan pemberian ruangan. Kedua hal penting ini seharusnya diperbaiki sebab ini pokok utama kebutuhan pasien untuk dapat pertolongan (Wendiyanto, 2017).

Penelitian Laeliah (2017) menjelaskan ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Indramayu, ditunjukkan dengan nilai $p=0,042$, semakin cepat waktu pelayanan yang diterima pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Pihak rumah sakit perlu memahami karakteristik pasien untuk pengambilan keputusan terkait pelayanan rumah sakit agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat pada umumnya serta pasien pada khususnya.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soeratno Gemolong adalah satu rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Sragen dengan tipe C. RSUD Dr. Soeratno Gemolong mempunyai berbagai jenis layanan di instalasi rawat jalan seperti spesialis anak, penyakit dalam, spesialis bedah, spesialis paru, spesialis jiwa, spesialis THT, poli gigi, dan spesialis obsgyn.

Berdasarkan data rekap medis RSUD Dr. Soeratno Gemolong, jumlah kunjungan pasien rawat jalan dengan pembiayaan BPJS sebanyak 31.508 orang pasien di tahun 2017, dan tahun 2018 sampai bulan oktober sebanyak 20.213 orang pasien. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien dikarenakan ada dua faktor yaitu faktor eksternal yang memungkinkan jumlah kunjungan pasien yang sakit di wilayah kerja RSUD Dr. Soeratno Gemolong berkurang, faktor internal dari RSUD Dr. Soeratno Gemolong apakah selama ini pelayanan yang diberikan kepada pasien

menimbulkan ketidakpuasan dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan penurunan jumlah pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan terhadap data survey kepuasan dan mutu Rumah sakit RSUD Dr. Soeratno Gemolong pada pasien rawat jalan pada tanggal 10 oktober 2018 terhadap 50 % dari 50 orang pasien yang diteliti tentang mutu pelayanan, diketahui 25% (25 pasien) merasa biaya/tarif pelayanan tinggi, 40% (20 pasien) merasa bahwa petugas kurang pengetahuan, 10 % (5 pasien) mengatakan bahwa petugas kurang mahir dalam melakukan pemeriksaan. Sedangkan untuk 50 orang pasien tentang kepuasan diketahui 25% (25 pasien) merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit, 38% (19 pasien) merasa kurang puas dengan fasilitas yang tersedia di rumah sakit, dan 12% (6 pasien) merasa kurang puas dengan pelayanan dokter di rumah sakit. , maka peneliti ingin meneliti tentang “Hubungan Mutu Pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong”. Berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk meneliti “ Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan DI RSUD Dr. Soeratno Gemolong”.

2. METODE

Penelitian ini penelitian kuantitatif yang bersifat observasional analitik dengan menggunakan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan bulan April 2019. Tempat penelitian dilakukan di Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam pada pasien BPJS di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan BPJS poli penyakit dalam rata – rata kunjungan pasien satu bulan di RSUD Dr. Soeratno Gemolong. Jumlah sampel penelitian ini 291 responden, dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrument penelitian ini menggunakan kuisisioner. Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratto Gemolong berjumlah 291 orang. Diketahui bahwa sebagian besar responden dalam umur dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 120 orang (41,2%), responden sebagian besar adalah perempuan sebanyak 216 orang (74,2%). Pendidikan responden sebagian besar tingkat SMA sebanyak 163 orang (56%) dan pekerjaan responden sebagian besar adalah wiraswata sebanyak 145 orang (49,8%).

Mutu pelayanan yang diberikan responden pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratto Gemolong melalui hasil scoring yang sudah diisi oleh responden. Mutu pelayanan ini berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.

Tabel 1. Distribusi Responden Mutu Pelayanan Kesehatan pasien BPJS poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratto Gemolong.

No	Mutu Pelayanan	N	%
1	Sangat Baik	1	0,1
2	Baik	187	64,3
3	Kurang Baik	103	35,4
	Total	291	100

Table 1. menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratto Gemolong tergolong baik yaitu 187 responden (64,3%).

Tabel 2. Distribusi Responden Kepuasan pasien BPJS poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratto Gemolong

No	Kepuasan	N	%
1	Puas	212	72,9
2	Kurang Puas	79	27,1
	Total	291	100

Berdasarkan Tabel 2. Menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan puas dari pelayanan yang diterima yaitu sebanyak 212 responden (72,9%)

Tabel 3. Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan pasien BPJS Poli Penyakit Dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong

No	Variabel	r	p	Kesimpulan
1	Mutu Pelayanan dimensi <i>Tangibles</i> – kepuasan pasien hubungan	0,734	0,000	ada
2	Mutu Pelayanan dimensi <i>Reliability</i> – Kepuasan pasien hubungan	0,708	0,000	ada
3	Mutu Pelayanan dimensi <i>Responsive</i> – Kepuasan pasien hubungan	0,636	0,000	ada
4	Mutu Pelayanan dimensi <i>Assurance</i> – Kepuasan pasien hubungan	0,692	0,000	ada
5	Mutu Pelayanan dimensi <i>Emphaty</i> – Kepuasan pasien hubungan	0,769	0,000	ada
6	Mutu Pelayanan d – Kepuasan pasieno hubungan	0,858	0,000	ada

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan kesehatan pasien BPJS di RSUD dr. Soeratno Gemolong baik pada dimensi *tangible*, dimensi *Reliability*, dimensi *Responsiveness* dan, dimensi *Assurance*, dimensi *Emphaty* dengan $p < 0,05$. Hasil uji korelasi rank Spearman dari hubungan pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan diperoleh nilai $p = 0,00$, sehingga disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

Berdasarkan hasil analisis data dimensi bukti fisik *tangibles* diperoleh nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$), maka dimensi berwujud berhubungan dengan

kepuasan pasien BPJS rawat jalan penyakit dalam. Dari hasil aspek *tangibles* (bukti fisik) pada mutu pelayanan kesehatan sebagian besar menyatakan baik yaitu sebanyak 210 orang (72,2%) bahwa sebagian besar menyatakan tenaga instalasi rawat jalan di RSUD Dr. Soeratno Gemolong memakai seragam rapi dan tanda pengenal dan pada kepuasan pasien sebagian besar menyatakan puas yaitu 225 orang (77,3%) sebagian besar menyatakan bahwa alat – alat kesehatan yang dipakai petugas instalasi rawat jalan di RSUD Dr. Soeratno Gemolong bersih dan lengkap, hal ini sesuai dengan Muninjaya (2015), bahwa penampilan fisik, peralatan serta personil yang mencakup kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, penilaian eksterior dan interior, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, dan kerapian dan kebersihan penampilan tenaga terhadap pelayanan kesehatan pada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien dan sesuai dengan hasil penelitian Gunawan (2011) tentang kualitas layanan dan loyalitas layanan RSUD di kota Singaraja-Bali, tampilan fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tampilan fisik (*tangible*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada dapat mempengaruhi kepuasan pasien

Berdasarkan hasil analisis data dimensi *reliability* diperoleh nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$), maka dimensi *reliability* berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan penyakit dalam. Dari hasil aspek dimensi Keandalan (*Reliability*) pada mutu pelayanan sebagian besar menyatakan baik baik ada 210 orang (72,2%) sebagian besar menyatakan bahwa tenaga kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD Dr. Soeartno Gemolong memberikan prosedur tidak berbelit-belit dan pada kepuasan pasien sebagian besar menyatakan puas ada 166 orang (57%) sebagian besar menyatakan bahwa tenaga kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD Dr. Soeartno Gemolong dalam memberikan pemeriksaan secara tepat dan cepat dan memberikan prosedur pelayanan rumah sakit tidak berbelit-belit, hal ini sesuai dengan Muninjaya (2015) menyatakan bahwa dimensi *reliability* merupakan kemampuan suatu rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat dan sesuai

dengan apa yang dijanjikan dengan segera, memuaskan dan konsisten, hal tersebut juga sesuai dengan penelitian Supartiningsih (2017) bahwa dimensi kehandalan dari tenaga kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Sarila Husada Sragen.

Berdasarkan hasil analisis data dimensi *Responsiveness* diperoleh nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$), maka dimensi *Responsiveness* berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan penyakit dalam. Dari hasil aspek dimensi ketanggapan (*Responsive*) pada mutu pelayanan kesehatan sebagian besar menilai kurang baik kurang baik 168 orang (57,7%) menyatakan bahwa tenaga kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD Dr. Soeratno Gemolong tidak meminta izin terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan. Hal ini terdapat kesenjangan dengan Muninjaya (2015) dimensi ketanggapan adalah kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan dapat memenuhi harapan pengguna, hal tersebut juga belum sesuai dengan hasil Penelitian oleh Suryawati dkk (2016) membuktikan salah satu indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan ketenaga kesehatan adalah respon tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien serta sikap baik saat melakukan tindakan ketenaga kesehatan. Layanan yang harus segera diperbaiki adalah agar petugas pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan di RSUD Dr. Soeratno Gemolong meminta izin dahulu akan dilakukan tindakan kepada pasien dan apa saja yang akan dilakukan pasien tersebut supaya pasien mengerti apa yang dilakukan terhadap pasien tersebut.

Sedangkan dari hasil aspek *Responsive* pada kepuasan pasien sebagian besar pasien menilai puas yaitu 168 orang (57,7%) menyatakan bahwa tenaga di instalasi rawat jalan RSUD Dr. Soeratno Gemolong menanggapi keluhan pasien secara cepat dan tanggap. Hal ini sesuai dengan Muninjaya (2015) dimensi ketanggapan adalah kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan dapat memenuhi harapan pengguna, hal tersebut juga belum sesuai dengan hasil Penelitian oleh Suryawati dkk (2016) membuktikan salah satu indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan ketenaga kesehatan adalah

respon tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien serta sikap baik saat melakukan tindakan ketenaga kesehatan, dengan demikian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tindakan tenaga kesehatan telah menunjukkan sikap bersedia dan segera merespon kebutuhan pasien dengan baik dalam hal pelayanan, sehingga adanya cepat tanggap pada petugas kesehatan yang baik mampu memberikan kepuasan pada pasien BPJS rawat jalan.

Hasil analisis hubungan mutu pelayanan pada aspek *assurance* dengan dengan kepuasan diperoleh nilai $p < 0,05$. Sehingga disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan pada aspek *assurance* dengan kepuasan responden. Dari hasil diatas aspek dimensi Jaminan (*Assurance*) pada mutu pelayanan kesehatan menyatakan sebagian besar baik yaitu 165 orang (56,7%) menyatakan bahwa tenaga instalasi rawat jalan di RSUD Dr. Soeratno Gemolong dalam memberikan pelayanan secara sopan dan terampil hal ini sesuai dengan Muninjaya (2015) menyatakan bahwa dimensi *Assurance* berupa pengetahuan, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pasien. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Latupono (2014) menjelaskan ada hubungan *effectiveness continuity of care dan timeless* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi Maluku Tengah.

Hasil analisis hubungan mutu pelayanan pada *empathy* dengan dengan kepuasan diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dan disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan pada aspek *empathy* dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan penyakit dalam. Dari hasil diatas aspek dimensi Empati (*emphati*) pada mutu pelayanan kesehatan sebagian besar menilai kurang baik 163 orang (43%) menyatakan bahwa petugas kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD Dr. Soeratno Gemolong belum mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien hal ini belum sesuai dengan Muninjaya (2015) menyatakan dimensi Empati (*emphati*) terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat

jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Perananan staf kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan penggunanya. Hal ini belum sesuai dengan hasil penelitian Gunawan (2011) tentang kepuasan pasien, dimensi Empati (*emphaty*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Layanan petugas kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD Dr. Soeratno Gemolong yang harus segera diperbaiki adalah mampu berkomunikasi dengan baik, maka perlu dilakukan pelatihan – pelatihan komunikasi teraupetik.

Sedangkan untuk aspek pada kepuasan pasien sebagian besar menilai puas yaitu 155 orang (53,3%) menyatakan bahwa petugas kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD Dr. Soeartno Gemolong ramah, penuh perhatian, tidak membedakan status pasien. Hal ini sesuai dengan Muninjaya (2015) menyatakan dimensi Empati (*emphati*) terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Perananan staf kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan penggunanya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Gunawan (2011) tentang kepuasan pasien, dimensi Empati (*emphaty*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Hasil analisis bivariat hubungan mutu pelayanan dengan dengan kepuasan diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dan disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan dengan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan penyakit dalam. Mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong sudah termasuk baik, sehingga pasien BPJS rawat jalan penyakit dalam merasa puas akan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Menurut persepsi pasien, pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan berpengaruh secara bermakna terhadap pemenuhan harapan pasien akan layanan yang diinginkan.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu karakteristik pasien meliputi faktor penentu tingkat pasien atau

konsumen dan karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri – ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain. Sarana fisik berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai, dan sarana komunikasi, Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat, kepedulian yaitu memudahkan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan, kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

4. PENUTUP

Dari hasil penelitian dan pembahasan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Ada hubungan mutu pelayanan pada aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong dan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan peneliti memberi saran sebagai berikut : diharapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam RSUD Dr. Soeratno Gemolong supaya tenaga kesehatan dalam memberikan prosedur penerimaan pasien secara tepat, cepat dan memberikan persyaratan administrasi pelayanan dengan jelas dan mudah, tenaga kesehatan meminta izin terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan agar pasien tahu tindakan apa yang akan dilakukan terhadap pasien tersebut, tenaga kesehatan memberikan penyuluhan sesuai kebutuhan pasien dan cukup pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasien dan perlunya dilakukan pelatihan – pelatihan secara update, tenaga kesehatan mampu berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan pasien, maka perlu dilakukan pelatihan-pelatihan komunikasi teraupetik agar dapat menyajikan informasi kesehatan secara akurat, meningkatkan kualitas

tenaga kesehatan sehingga mampu melakukan pengumpulan data secara komunitif, pada Instalasi rawat jalan poli penyakit dalam supaya disediakan brosur tentang informasi kesehatan dan papan informasi secara lengkap agar pasien mendapat informasi tentang kesehatan secara mudah. Bagi Peneliti diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi peneliti tentang pentingnya mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang menjalani pemeriksaan kesehatan. Untuk peneliti lain diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi landasan peneliti lain yang berkaitan dengan masalah mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Askebtabilitas*. Surabaya : Erlangga
- Cecep.(2017, Oktober 2017). Pelayanan Rumah Sakit Masih Dikeluhkan Pasien BPJS.Kesehatan.<https://www.radarcirebon.com/pelayanan-rumah-sakit-masih-dikeluhkan-pasien-bpjs-kesehatan.html>
- Damayanti, M. 2010. *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. PT. Refika Aditama : Bandung
- Darius B.D. (2018, april 20). Inilah 11 Keluhan Pasien Melalui Ombudsman Nusa Tenggara Timur Nomor 4 dan 8 Paling Menarik.<http://kupang.tribunnews.com/2018/04/20/inilah-11-jenis-keluhan-pasien-melalui-ombudsman-nusa-tenggara-timur-nomor-4-dan-8-paling-menarik>
- Daryanto (2011). *Manajemen Pemasaran : Sari Kuliah*. Bandung : Satu Nusa.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Kategori Usia*. Dalam <http://kategori-umur-menurut-Depkes.html>. Diakses Pada Tanggal 20 Juni 2016.
- Djaslim Febriyanti. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. www.ppni.blogspot.com, akses 22-11-2011
- Galih N. N. (2017, mei 23). Riset Prakarsa Pasien BPJS Kesehatan Merasa Dokter Kurang Peduli.<https://nasional.kompas.com/read/2017/05/23/19164281/riset.prakarsa.pasien.bpjs.kesehatan.merasa.dokter.kurang.peduli>
- Ghozali, Imam. 2009. “ *Aplikasi Analitis Multivariant dengan Program SPSS* ”. Semarang : UNDIP

- Gunawan, K & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja – Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1),32-39.
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta
- Huffman, E. K.2014. *Health Information Management.Physician Record CompanuBerwyn.IIIinois. USA*.
- Kemenkes RI Tahun 2011 Tentang Profil Kesehatan Indonesia
- Koentjoro. T. 2016. *Manajemen Mutu Untuk Rumah Sakit*. Yogyakarta :Universitas Gadjah Mada
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016.*Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Laeliyah (2017) Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dirawat RSUD Kabupaten Indramayu.*Jurnal kesehatan*. Universitas Muhamamdiyah Cirebon
- Lameshow (1997).*Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Gadjah mada University.
- Latupono (2014) Hubungan Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi Tahun 2014.*JST Kesehatan*.Januari 2015.Vol. 5 No. 1.
- Maulana, H. (2013). Promosi Kesehatan. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Notoatmodjo , Soekidjo. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan Jakarta* : PT. Rineka Cipta.
- Pangestu (2013) gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSU Kota Tangerang Selatan.*Artikel Ilmiah*. Fakultas Kesehatan. Universitas Islam Negeri Syarif hidayatullah Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MKES/PER/III/2010 Tentang KLASIFIKASI RUMAH SAKIT
- Permenpan no. 14 tahun 2017 Tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian Yogyakarta* : Penerbit Andi
- Satrianegara MF, S.S., 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Salemba Medika Jakarta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : AlfaBeta

- Supartiningsih (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di rumah sakit Sarila Husada Sragen Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal mediacoeticolegal dan manajemen rumah sakit*. E-ISSN:2541-6715.
- Supranto,J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Suryawati dkk (2016) Penyusunan Indicator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Propinsi Jawa Tengah
- Susilo & Suyamto (2015). *Metodologi Penelitian Cross Sectional Kedokteran & Kesehatan.Klaten* : Bosscript.
- UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit.
- UU RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- UUD Nomor 40 Tahun 2011 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Wendiyanto.S. (2017, Februari 01).Banyak Keluhan Pasien BPJS Di Banjarmasin Dimintai Penjelasan.<https://www.google.com/amp/s/www.arah.com/amp-article/21752/banyak-keluhan-bpjs-di-banjarmasin-dimintai-penjelasan.html>
- WHO. World Health Statistic 2015: World Health Organization; 2015