

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TANGGUNGAN BPJS DI
RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA**

ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH



Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Ijazah S1 Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh :

AGUNG DWI SAPUTRO

J410 131 045

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**
Jl. A. Yani Pabelan Tromol 1 Pos Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

SURAT PERSETUJUAN ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Pembimbing I : Ibnu Mardiyoko, SKM.,MM.
NIK : 0495

Pembimbing II : Anisa Catur Wijayanti, SKM.,M.Epid.
NIK : 1552


Telah membaca dan mencermati Naskah Artikel Publikasi Ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi dari mahasiswa:

Nama : Agung Dwi Saputro
NIM : J410131045
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TANGGUNGAN BPJS DI RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA.

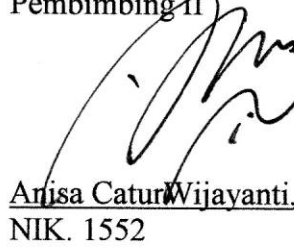
Artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan. Demikian persetujuan ini dibuat semoga dapat digunakan seperlunya.

Surakarta, Oktober 2015

Pembimbing I


Ibnu Mardiyoko, SKM.,MM.
NIK. 0495

Pembimbing II


Anisa Catur Wijayanti, SKM.,M.Epid.
NIK. 1552

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TANGGUNGAN BPJS DI
RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA**

Agung Dwi Saputro*, Ibnu Mardiyoko**, Anisa Catur Wijayanti***

*Mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat FIK UMS, ** Dosen Kesehatan Masyarakat FIK UMS. ***Dosen Kesehatan Masyarakat FIK UMS

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu dan memuaskan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan RS Bethesda Yogyakarta. Metode penelitian ini menggunakan penelitian survey yang bersifat analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini menggunakan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan sebesar 581 pasien, cara pengambilan sampel dengan teknik *systematic random sampling* sebanyak 112 responden. Uji statistik menggunakan *chi square*. Analisis data menggunakan *software* komputer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di RS Bethesda Yogyakarta (p value = 0,0001).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, BPJS

***RELATIONSHIP QUALITY OF HEALTH CARE WITH
OUTPATIENT SATISFACTION DEPENDENCY BPJS AT
BETHESDA HOSPITAL YOGYAKARTA***

Hospital as one of public service institutions that are affected by the development of medical science, technological progress and social-economic life of society, should improve service quality and satisfy customers. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction outpatient BPJS depend on health services provided by RS Bethesda Yogyakarta. This research method used analytic survey research with cross sectional approach. This study population used outpatient visitor which are 581 people per day, there were 112 respondent chosed by systematic random sampling technique. Statistical test using chi square. Analysis of data using computer software. The results showed that there was a relationship between quality of health care with outpatient satisfaction dependency BPJS at Bethesda Hospital Yogyakarta (p value = 0,0001).

Keywords : Service Quality, Satisfaction, BPJ

PENDAHULUAN

Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan, salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Solikhah, 2008).

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu. Rendahnya suatu mutu pelayanan rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Pohan, 2012).

Layanan kesehatan yang bermutu yakni layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih (Pohan, 2012). Pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan kesehatan dasar dan melibatkan masyarakat dalam

menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan layanan kesehatan (Pohan, 2012).

Pemberian pelayanan kepada pasien akan berjalan dengan baik apabila dilakukan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan tertib, dan penuh rasa tanggung jawab (Depkes,1997). Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan dituntut agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya tanpa membedakan latar belakang sosial dan penanggung biaya pasien karena pasien yang bertindak sebagai konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga menciptakan kepuasan bagi pasien (Sabarguna, 2008).

Sesuai amanat UU No 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan UU No 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), maka dimulai pada 1 Januari 2014 setiap Rumah Sakit Pemerintah dan RS Swasta yang bekerjasama dengan BPJS, wajib melayani pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang pembiayaannya menjadi tanggungan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Sebagai mana tercantum dalam Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, yang di maksud dengan pasien BPJS yakni Peserta Jaminan Kesehatan yang menerima bantuan iuran dari pemerintah (PBI) dan bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) atau peserta mandiri yang terdiri dari PNS, TNI, POLRI. Pasien tanggungan BPJS ini mempunyai hak yang sama dengan pasien umum lainnya untuk menerima pelayanan yang memuaskan dari pihak Rumah Sakit. Mengingat

program pemerintah di bidang Kesehatan ini, merupakan program baru serta bertujuan untuk mengendalikan mutu dan biaya kesehatan, agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, serta mempunyai prospek yang baik bagi Rumah Sakit mengingat program ini wajib bagi seluruh warga Negara Indonesia, maka Rumah Sakit bertanggungjawab untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas agar dipilih oleh masyarakat peserta BPJS. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu : bukti langsung, kehandalan, keyakinan, responsif dan empati (Supranto, 2011).

Konsep di atas menggambarkan pentingnya mengetahui hubungan pelayanan Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS dari pelayanan yang telah diberikan. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003).

RS Bethesda Yogyakarta yang berdiri sejak tanggal 20 Mei 1899 mempunyai Motto "Tolong dulu urusan belakang" dan merupakan salah satu RS swasta terbesar di kota Yogyakarta, dengan kapasitas 445 tempat

tidur rawat inap baik kelas III, II, I maupun VIP dan VVIP serta di lengkapi fasilitas medis yang lengkap dan cukup modern. Instalasi Rawat Jalan RS Bethesda terdiri dari Klinik spesialis maupun sub spesialis dengan fasilitas penunjang yang cukup memadai, penerapan standar ISO 9001:2008 dan Akreditasi oleh KARS dalam pelayanan kepada pasien menjadi salah satu alasan RS Bethesda di pilih oleh masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil survei internal RS Bethesda yang menunjukkan bahwa pasien puas atas pelayanannya, dan survei eksternal yang dilakukan oleh sebuah lembaga konsumen independen yang bernama MARKPLUS.INC juga menunjukkan bahwa RS Bethesda menempati urutan teratas untuk indek kepuasan pasien dibanding rumah sakit–rumah sakit setara baik negeri maupun swasta di wilayah DIY (Sumber : Humas dan marketing RS Bethesda). Hal tersebut bukan berarti bahwa pelayanan di RS Bethesda bukan tanpa masalah khususnya terkait dengan pelayanan terhadap pasien tanggungan BPJS. Berdasarkan data awal yang di peroleh dari Bagian Humas dan Marketing RS Bethesda, bahwa selama tahun 2014 ada 6 surat saran dari konsumen yang mengeluhkan tentang pelayanan terhadap pasien tanggungan BPJS tersebut, dan juga data dari Kantor BPJS Kesehatan cabang Utama Yogyakarta yang menyebutkan bahwa komplain terhadap pelayanan RS Bethesda Yogyakarta yang masuk ke kantor BPJS Kesehatan tersebut selama tahun 2014 ada sebanyak 6 keluhan. (Sumber : Daftar keluhan pelayanan di RS BPJS Kesehatan Yogyakarta 2014). Keluhan pasien yang masuk ke bagian Humark RS Bethesda maupun yang

masuk ke kantor BPJS cabang Yogyakarta antara lain tentang prosedur yang masih berbelit, ruang tunggu yang dirasa kurang nyaman, jam buka pelayanan yang kurang tepat, sikap petugas yang kurang ramah, Informasi yang tidak jelas, dan waktu tunggu yang masih lama. Dari keluhan-keluhan tersebut dapat digolongkan dalam aspek-aspek kualitas pelayanan tentang bukti fisik, keandalan, keyakinan, responsif dan empati.

Berdasarkan uraian diatas peneliti memilih RS Bethesda Yogyakarta untuk mengetahui sejauh mana hubungan kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek bukti fisik, kehandalan, keyakinan, responsif, serta empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda. Dari pemikiran tersebut, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang ” Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian survei yang bersifat analitik dengan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Penelitian *cross sectional* yaitu penelitian dengan metode pengumpulan data, dimana informasi yang dikumpulkan hanya pada saat tertentu (Notoatmojo, 2012). Dalam penelitian *cross sectional* ini variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dikumpulkan secara simultan (dalam waktu yang

bersamaan). Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Korelasi *Chi-Square*.

HASIL PENELITIAN

A. Hasil Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Gambaran tentang deskripsi responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada bagian data responden yang meliputi jenis kelamin, usia, frekuensi kedatangan, pekerjaan yang disajikan pada tabel berikut.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran umum mengenai pasien Rawat Jalan tanggungan BPJS Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	
	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	45	40,2
Perempuan	67	59,8
Total	112	100

Tabel 1. Menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini lebih banyak perempuan sebesar 59,8%, sedangkan responden laki-laki sebesar 40,2%.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Gambaran umum mengenai pasien rawat jalan tanggungan BPJS Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta berdasarkan usia dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur

Usia	Jumlah	
	Frekuensi	Persentase (%)
< 18 tahun	7	6,2
19-24 tahun	29	25,9
➤ 25 tahun	76	67,9
Total	112	100

Tabel 2. Menunjukkan responden dalam penelitian ini paling banyak berusia diatas 25 tahun sebesar 67,9%, sedangkan responden dengan usia antara 19 sampai dengan 24 tahun sebesar 25,9% dan responden dibawah 18 tahun sebesar 6,2%.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan

Gambaran umum mengenai pasien rawat jalan tanggungan BPJS Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta berdasarkan frekuensi kedatangan dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan frekuensi kedatangan

Frekuensi Kedatangan	Jumlah	
	Frekuensi	Persentase (%)
1-2 kali	46	41,1
3-5 kali	37	33
➤ 5 kali	29	25,9
Total	112	100

Tabel 3. Menunjukkan responden dalam penelitian ini frekuensi kedatangannya paling banyak 1-2 kali sebesar 41,1%, frekuensi kedatangan 3-5 kali sebesar 33% dan lebih dari 5 kali sebesar 25,9%.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambaran umum mengenai pasien rawat jalan tanggungan BPJS Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta berdasarkan pekerjaan dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	
	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	23	20,5
Pegawai Swasta	26	23,2
Wiraswasta	13	11,6
TNI/POLRI	4	3,6
Pelajar/Mahasiswa	21	18,8
Lain-lain	25	22,3
Total	112	100

Tabel 4. Menunjukkan bahwa responden dari penelitian ini tertinggi memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebesar 23,2% dan terendah adalah TNI/POLRI sebesar 3,6%.

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Hasil analisis data distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan berdasarkan pengkategorianya disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5.
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

No	Kategori	Jumlah	
		Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Baik	36	32,2
2	Cukup	51	45,5
3	Kurang	25	22,3
	TOTAL	112	100

Berdasarkan tabel 5 dari 112 orang responden menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan 32,2% menyatakan baik, 45,5% menyatakan cukup, dan masih ada 22,3% responden yang menyatakan kurang baik. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diwakili oleh lima variabel, yaitu bukti fisik, kehandalan, keyakinan, responsif dan empati, dari kelima variabel tersebut masing-masing dapat diketahui persepsi responden sebagai berikut :

a. Bukti Fisik

Hasil analisis data distribusi frekuensi variabel bukti fisik persepsi pasien rawat jalan tanggungan BPJS pada kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, berdasarkan pengkategorianya disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 6.
Distribusi Frekuensi Bukti Fisik Pada Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

No	Kategori	Jumlah	
		Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	82	73,2
2	Cukup	30	26,8
3	Kurang	0	0
Total		112	100

Dari tabel 6, diketahui dari 112 orang responden menyatakan variabel bukti fisik pada tingkat kualitas pelayanan 73,2% mengatakan baik, 26,8% mengatakan cukup dan tidak ada yang menyatakan kurang. Pada variabel ini kategori baik memperoleh persentase terbesar dan kategori kurang memperoleh persentase terkecil.

b. Kehandalan

Hasil analisis data distribusi frekuensi variabel kehandalan, persepsi pasien rawat jalan tanggungan BPJS pada kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, berdasarkan pengkategorianya disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 7.
Distribusi Frekuensi Kehandalan Pada Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

No	Kategori	Jumlah	
		Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	65	58
2	Cukup	46	41,1
3	Kurang	1	0,9
TOTAL		112	100

Dari tabel 7, diketahui dari 112 orang responden pasien rawat jalan tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, menyatakan variabel kehandalan pada tingkat kualitas pelayanan 58% berada pada kategori baik, 41,1% berada pada kategori cukup dan hanya 0,9% responden yang menyatakan kurang baik. Pada variabel ini kategori baik memperoleh persentase terbesar dan kategori kurang memperoleh persentase terkecil.

c. Keyakinan

Hasil analisis data distribusi frekuensi variabel Keyakinan, persepsi pasien rawat jalan tanggungan BPJS pada kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, berdasarkan pengkategorianya disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Keyakinan Pada Pelayanan Kesehatan di
Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

No	Kategori	Jumlah	
		Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	66	58,9
2	Cukup	40	35,7
3	Kurang	6	5,4
TOTAL		112	100

Berdasarkan tabel 8 di atas dari 112 orang responden menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan variabel keyakinan 58,9% menyatakan baik, 35,7% menyatakan cukup baik, dan masih ada 5,4% responden yang menyatakan variabel keyakinan ini kurang baik. Pada variabel ini kategori baik memperoleh persentase terbesar dan kategori kurang memperoleh persentase terkecil.

d. Responsif

Hasil analisis data distribusi frekuensi variabel Responsif, persepsi pasien rawat jalan tanggungan BPJS pada kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, berdasarkan pengkategorianya disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 9.
Distribusi Frekuensi Responsif Pada Pelayanan Kesehatan di
Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

No	Kategori	Jumlah	
		Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	73	65,2
2	Cukup	39	34,8
3	Kurang	0	0
TOTAL		112	100

Berdasarkan tabel 9, dari 112 orang responden menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan berdasarkan variabel responsif 65,2% menyatakan baik, 34,8% menyatakan cukup dan tidak ada responden yang menilai variabel responsif ini kurang baik. Pada variabel ini kategori baik memperoleh persentase terbesar dan kategori kurang memperoleh persentase terkecil.

e. Empati

Hasil analisis data distribusi frekuensi variabel Empati, persepsi pasien rawat jalan tanggungan BPJS pada kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, berdasarkan pengkategorianya disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 10.
Distribusi Frekuensi Empati Pada Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

No	Kategori	Jumlah	
		Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Baik	66	58,9
2	Cukup	43	38,4
3	Kurang	3	2,7
TOTAL		112	100

Berdasarkan tabel 10, dari 112 orang responden menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan empati 58,9% menyatakan baik, 38,4% menyatakan cukup, dan masih ada 2,7% responden yang menyatakan kurang baik. Pada variabel ini kategori baik

memperoleh persentase terbesar dan kategori kurang memperoleh persentase terkecil.

3. Kepuasan pasien

Hasil analisis data distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, berdasarkan pengkategorianya disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 11.
Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS Pada Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bethesda

No	Kategori	Jumlah	
		Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	41	36,6
2	Cukup	46	41,1
3	Kurang	25	22,3
TOTAL		112	100

Dari tabel 11, dapat diketahui bahwa dari 112 orang responden, untuk variabel kepuasan pasien 36,6% menyatakan puas, 41,1% menyatakan cukup, dan masih cukup banyak responden yang menyatakan kurang puas yaitu sebesar 22,3%. Pada variabel ini kategori cukup puas memperoleh persentase terbesar dan kategori kurang puas memperoleh persentase terkecil.

B. Hasil Analisis Bivariat

Analisis Bivariat dilakukan untuk menyimpulkan hipotesis ada atau tidaknya hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS.

Tabel 12.
Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di RS Bethesda Yogyakarta

Kualitas	Kepuasan						Total	P
	Kurang		Cukup		Puas			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Kurang	20	80	5	20	0	0	25	100
Cukup	5	9,8	36	70,6	10	19,6	51	100
Baik	0	0	5	13,9	31	86,1	36	100

Berdasarkan Tabel 12 kualitas pelayanan dengan kategori baik dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Hasil uji hubungan dengan *Chi Square* diperoleh nilai $p= 0,0001$ sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS.

PEMBAHASAN

A. Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menggunakan jenis kelamin, umur, frekuensi kedatangan, dan pekerjaan. Menurut pendapat Engel, dkk, (1994), umur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dimana kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli. Semakin puas pelanggan maka akan berpengaruh untuk kembali menggunakan jasa yang sama berulang kali serta mampu mempengaruhi konsumen lain untuk ikut serta dalam pembelian jasa tersebut, sedangkan menurut pendapat Jacobalis (2000) bahwa pekerjaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Karakteristik responden dalam penelitian di RS Bethesda Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan yaitu sebesar 59,8%, sedangkan responden laki-laki sebesar 40,2%. Jenis kelamin dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pasien terhadap suatu kualitas pelayanan, karena perbedaan cara pandang dan respon yang ditunjukkan oleh laki-laki dan perempuan dalam melihat suatu pelayanan tentunya ada perbedaan. Jumlah responden yang lebih banyak perempuan diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih menyentuh terhadap kebutuhan pasien perempuan. Karakteristik responden berdasarkan usia diketahui paling banyak berusia diatas 25 tahun sebesar 67,9%, sedangkan responden dengan usia antara 19 sampai dengan 24 tahun sebesar 25,9% dan responden dibawah 18 tahun sebesar 6,2%. Umur merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, karena menyangkut kebutuhan dan cara pandang seseorang terhadap mutu pelayanan. Responden yang sebagian besar berusia di atas 25 tahun diharapkan dapat memberikan tanggapan berdasarkan pertimbangan yang matang mengingat usia mereka yang telah dewasa. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kedatangan paling banyak frekuensi kedatangan 1-2 kali sebesar 41,1%, frekuensi kedatangan 3-5 kali sebesar 33,0% dan lebih dari 5 kali sebesar 25,9%, sehingga dapat dikatakan bahwa mayoritas responden adalah pasien lama yang mempunyai frekuensi kedatangan lebih dari 2 kali yaitu sebesar 58,9%. Responden yang sebagian besar pasien lama dengan kunjungan 2 kali atau lebih, diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Karakteristik

responden berdasarkan pekerjaan tertinggi memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebesar 23,2% dan terendah adalah TNI/POLRI sebesar 3,6%. Dilihat dari data tersebut karakteristik responden dalam penelitian ini di dominasi oleh kaum perempuan dengan usia diatas 25 Tahun dan sebagai pasien lama dengan frekuensi kedatangan lebih dari 2 kali dengan latar belakang pekerjaan yang cukup merata antara PNS, Pegawai swasta, Pelajar/Mahasiswa, dan wiraswasta.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dari standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

Di RS Bethesda Yogyakarta kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat jalan tanggungan BPJS dari 112 responden persentase terbesar responden menyatakan cukup baik yaitu sebesar 45,5%, sedangkan yang sudah menyatakan baik sebesar 32,2%, akan tetapi masih ada sebesar 22,3% responden yang menyatakan kurang baik. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan kesehatan diwakili oleh lima dimensi mutu, yaitu :

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Menurut Supranto (2011) bukti fisik adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap

kepuasan pasien. Semakin baik persepsi konsumen terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap bukti fisik buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Dalam penelitian ini bukti fisik di RS Bethesda Yogyakarta diwakili dengan empat pernyataan, yaitu peralatan yang digunakan, desain interior ruang tunggu, penampilan petugas dan kebersihan tempat pelayanan, dari 112 orang responden menyatakan variabel bukti fisik pada tingkat kualitas pelayanan 73,2% mengatakan baik, 26,8% mengatakan cukup dan tidak ada yang menyatakan kurang. Variabel bukti fisik ini merupakan salah satu variabel tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yang diukur dengan empat item pernyataan. Hasil persentase skor pada tiap item pernyataan tersebut di sajikan berikut ini; bahwa pada variabel bukti fisik, indikator “peralatan yang digunakan” memperoleh skor tertinggi yaitu 76,25% yang berada pada kategori baik. Ini menunjukkan dari 112 orang responden rata-rata nilai jawaban terhadap indikator “peralatan yang digunakan” menyatakan baik, dalam hal ini adalah peralatan medis maupun penunjang pelayanan lainnya di rawat jalan RS Bethesda dinilai baik oleh responden. Indikator “desain interior ruang tunggu” mendapatkan skor terendah yaitu 66,43% yang berada kategori cukup baik, ini menunjukkan dari 112 orang responden rata-rata nilai jawaban terhadap indikator “desain interior ruang tunggu” menyatakan cukup baik. Meskipun masih masuk dalam kategori cukup baik, namun desain interior ruang tunggu yang memperoleh skor terendah pada

variabel bukti fisik, menunjukkan bahwa responden kurang puas terhadap ruang tunggu yang kurang mencukupi khususnya bagi pasien BPJS rawat jalan, dimana pada saat jam sibuk, banyak pengunjung yang berdiri karena tidak memperoleh tempat duduk di ruang tunggu. Indikator “penampilan petugas” mendapatkan skor 75,18% yang berada pada kategori baik, ini menunjukkan dari 112 orang responden rata-rata nilai jawaban terhadap indikator “penampilan petugas” menyatakan baik. Hal tersebut membuktikan bahwa mayoritas responden yang berjenis kelamin perempuan yang memperhatikan penampilan fisik petugas memberikan penilaian baik, karena memang petugas pelayanan di RS Bethesda, medis maupun non medis menggunakan uniform atau pakaian dinas yang setiap tahun baru. Indikator “kebersihan tempat pelayanan” mendapatkan skor 75,36% yang berada pada kategori baik, ini menunjukkan dari 112 orang responden rata-rata nilai jawaban terhadap indikator “kebersihan tempat pelayanan” menyatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari kebersihan gedung rawat jalan secara keseluruhan, yang selalu diperhatikan kerapian dan kebersihannya.

Dari keempat pernyataan tersebut skor rata-rata yang diperoleh dimensi bukti fisik adalah 73,30% yang berada pada kategori cukup, ini menunjukkan bahwa dari 112 orang responden menyatakan bahwa variabel bukti fisik yang meliputi penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi di RS Bethesda adalah cukup baik.

b. Keandalan (*reliability*).

Menurut Supranto (2011), Keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Hubungan keandalan dengan kepuasan pasien adalah keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi konsumen terhadap keandalan perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap keandalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Dalam penelitian ini Keandalan di RS Bethesda Yogyakarta diwakili oleh empat pernyataan antara lain : Proses pelayanan, pelayanan petugas kesehatan, pelayanan sesuai waktu, dan upaya petugas dalam menyelesaikan masalah, maka diketahui dari 112 orang pasien rawat jalan tanggungan BPJS menyatakan bahwa variabel Keandalan pada tingkat kualitas pelayanan 58% berada pada kategori baik, 41,1% berada pada kategori cukup, dan hanya 0,9% responden yang menyatakan kurang baik.

Variabel keandalan merupakan salah satu dari aspek tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yang diukur dengan empat pernyataan, hasil perolehan skor pada tiap item pernyataan tersebut menyatakan bahwa pada variabel keandalan indikator “ proses pelayanan” mendapatkan skor tertinggi yaitu 71,43% yang berada pada kategori cukup, ini menunjukkan dari 112 orang responden rata – rata memberikan jawaban cukup baik terhadap indikator “proses pelayanan”. Hal ini dapat dilihat dari proses pelayanan di RS Bethesda yang sudah tertata dengan baik dan disampaikan melalui spanduk atau tulisan yang dipasang pada

tempat tempat yang strategis. Indikator “pelayanan petugas kesehatan” memperoleh skor sebesar 69,82% yang pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden menyatakan cukup baik pada indikator “pelayanan petugas kesehatan”. Indikator “pelayanan sesuai waktu” memperoleh skor terendah yaitu sebesar 61,07% yang berada pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden masih menyatakan cukup baik terhadap indikator “pelayanan sesuai waktu”. Meskipun masih masuk dalam kategori cukup, namun indikator pelayanan sesuai waktu ini memperoleh skor terendah pada variabel kehandalan, hal tersebut dikarenakan pelayanan pasien BPJS yang dilakukan oleh petugas BPJS center baru mulai jam 07.30 WIB, sehingga pasien harus menunggu meskipun pendaftaran sudah dimulai pada pukul 06.30 WIB. Indikator “upaya petugas dalam menyelesaikan masalah” memperoleh skor sebesar 68,04% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden menyatakan cukup baik terhadap indikator “upaya petugas dalam menyelesaikan masalah”.

Dari ke empat pernyataan yang mewakili variabel kehandalan diperoleh skor sebesar 67,59% pada kategori cukup, ini menunjukkan bahwa dari 112 orang responden menyatakan bahwa variabel kehandalan yang merupakan kemampuan RS Bethesda untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya adalah cukup baik.

c. Responsif (*responsiveness*).

Menurut Supranto (2011) Responsif yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Hubungan

responsif dengan kepuasan pasien adalah responsif mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi konsumen terhadap responsif perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap responsif buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Dalam penelitian ini variabel responsif di RS Bethesda Yogyakarta diwakili oleh empat pernyataan yaitu : petugas membantu pasien, petugas memberikan informasi, petugas melayani dengan cepat dan kepedulian petugas, maka diketahui dari 112 orang pasien rawat jalan tanggungan BPJS menyatakan bahwa variabel Responsif pada tingkat kualitas pelayanan menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan berdasarkan variabel responsif 65,2% menyatakan baik, 34,8% menyatakan cukup dan tidak ada responden yang menilai variabel responsif ini kurang baik.

Variabel responsif merupakan salah satu dari aspek tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat jalan tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yang diukur dengan empat pernyataan, hasil perolehan skor pada tiap item pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa untuk indikator “petugas membantu pasien” mendapatkan skor tertinggi sebesar 73,21% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata-rata memberikan jawaban cukup baik untuk indikator “petugas membantu pasien”. Indikator “petugas memberikan informasi” mendapatkan skor sebesar 72,86% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata – rata memberikan

jawaban cukup baik untuk indikator “petugas memberikan informasi”. Indikator “Petugas melayani dengan cepat” mendapatkan skor terendah yaitu sebesar 62,32% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata – rata memberikan jawaban cukup baik untuk indikator “Petugas melayani dengan cepat”. Meskipun masih masuk dalam kategori cukup baik indikator ini memperoleh skor terendah pada variabel responsive, hal tersebut dikarenakan pasien BPJS rawat jalan masih banyak menunggu dalam setiap proses layanannya, terutama dalam pelayanan di BPJS center dalam pengurusan surat eligibilitas peserta. Indikator “kepedulian petugas” mendapatkan skor sebesar 65,18% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata – rata memberikan jawaban cukup baik untuk indikator “kepedulian petugas”.

Dari ke empat pernyataan yang mewakili variabel responsif diperoleh skor sebesar 68,39% pada kategori cukup, ini menunjukkan bahwa dari 112 orang responden menyatakan bahwa variabel responsif yang merupakan kemauan RS Bethesda untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan kepada pasien cukup baik.

d. Keyakinan (*Assurance*).

Menurut Supranto (2011) Keyakinan yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang

diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Dalam penelitian ini Keyakinan di RS Bethesda Yogyakarta diwakili oleh empat pernyataan, yaitu : petugas pelayanan dapat dipercaya, petugas bersikap ramah, kemampuan dan ketrampilan petugas, serta pasien merasa nyaman saat menerima pelayanan, maka diketahui dari 112 orang pasien rawat jalan tanggungan BPJS menyatakan bahwa variabel Keyakinan pada tingkat kualitas pelayanan 58,9% menyatakan baik, 35,7% menyatakan cukup baik, dan masih ada 5,4% responden yang menyatakan variabel keyakinan ini kurang baik.

Variabel keyakinan merupakan salah satu dari aspek tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yang diukur dengan empat pernyataan, hasil perolehan skor pada tiap item pernyataan tersebut menyatakan bahwa untuk indikator “petugas pelayanan dapat dipercaya” mendapatkan skor tertinggi sebesar 73,93% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata-rata memberikan jawaban cukup baik untuk indikator “petugas pelayanan dapat dipercaya”. Indikator “petugas bersikap ramah” mendapatkan skor sebesar 71,96% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata – rata memberikan jawaban cukup baik untuk indikator “petugas bersikap ramah”. Indikator “kemampuan dan ketrampilan petugas” mendapatkan skor sebesar 70,36%

pada kategori cukup, ini menyatakan dari 112 orang responden rata – rata memberikan jawaban cukup baik untuk indikator “ petugas bersikap ramah”. Indikator “pasien nyaman saat menerima pelayanan” mendapatkan skor terendah yaitu sebesar 69,64% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata – rata menjawab cukup baik untuk indikator “pasien nyaman saat menerima pelayanan”.

Dari ke empat pernyataan yang mewakili variabel keyakinan diperoleh skor rata-rata 71,47% pada kategori cukup, ini menunjukkan bahwa dari 112 orang responden menyatakan bahwa variabel keyakinan yang mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pasien dinilai cukup baik.

e. Empati (*emphaty*).

Menurut Supranto (2011) Empati yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Hubungan kepedulian dengan kepuasan pasien adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Dalam penelitian ini variabel empati di RS Bethesda Yogyakarta diwakili oleh empat pernyataan, yaitu : jam buka pelayanan, komunikasi petugas dengan pasien, petugas mengetahui apa yang dibutuhkan pasien dan petugas melayani dengan tulus, maka diketahui dari 112 orang pasien rawat jalan

tanggung BPJS menyatakan bahwa variabel Empati pada tingkat kualitas pelayanan 58,9% menyatakan baik, 38,4% menyatakan cukup, dan masih ada 2,7% responden yang menyatakan kurang baik. Variabel empati merupakan salah satu dari aspek tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat jalan tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yang diukur dengan empat pernyataan, hasil perolehan skor pada tiap item pernyataan tersebut diketahui bahwa indikator “jam buka pelayanan” mendapatkan skor terendah yaitu sebesar 58,57% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata-rata memberi jawaban cukup baik untuk indikator “jam buka pelayanan, namun demikian meskipun masih masuk dalam kategori cukup, mengingat skornya cukup rendah, maka untuk jam buka pelayanan sebaiknya menjadi perhatian RS Bethesda untuk diperbaiki. Indikator “komunikasi petugas dengan pasien” mendapatkan skor tertinggi sebesar 73,75% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata – rata memberikan jawaban cukup baik untuk indikator “komunikasi petugas dengan pasien”. Indikator “petugas mengetahui apa yang dibutuhkan pasien” mendapatkan skor sebesar 70,18% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata – rata memberikan jawaban cukup baik untuk indikator “petugas mengetahui apa yang dibutuhkan pasien”. Indikator “petugas melayani dengan tulus” mendapatkan skor sebesar 71,07% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata – rata memberikan jawaban cukup baik untuk indikator “petugas melayani dengan tulus”. Dari ke empat pernyataan

yang mewakili variabel empati diperoleh skor rata-rata 68,39% pada kategori cukup, ini menunjukkan bahwa dari 112 orang responden menyatakan variabel empati yang merupakan syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan masih dinilai cukup baik.

3. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di RS Bethesda akan terpenuhi apabila harapannya sesuai dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap didalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pasien akan kembali untuk menggunakan pelayanan yang sama di RS Bethesda (Harianto, 2005).

Di RS Bethesda dari hasil analisis data distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS terhadap kualitas pelayanan Kesehatan, berdasarkan pengkategorianya diketahui bahwa dari 112 orang responden, untuk variabel kepuasan pasien 36,6% menyatakan puas, 41,1% menyatakan cukup, dan masih cukup banyak responden yang menyatakan kurang puas yaitu sebesar 22,3%.

Variabel kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta diukur dengan empat item pernyataan, hasil perolehan rata-rata skor pada tiap item pernyataan tersebut, diketahui bahwa indikator “Pelayanan petugas rumah sakit memenuhi harapan pasien” mendapatkan skor terendah yaitu sebesar 68,93% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata-rata memberi jawaban cukup puas untuk indikator

“Pelayanan petugas rumah sakit memenuhi harapan pasien”. Dengan kata lain bahwa belum sepenuhnya harapan pasien atau keluarga pasien rawat jalan tanggungan BPJS terpenuhi, karena masih dibawah skor 76% yang merupakan batas skor bahwa pelanggan telah merasa puas. Hal tersebut juga membuktikan bahwa responden yang mayoritas perempuan dengan usia diatas 25 tahun dan merupakan pasien lama belum sepenuhnya menerima pelayanan dari petugas rumah sakit sesuai dengan harapannya. Indikator “Fasilitas rumah sakit sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan pasien” mendapatkan skor sebesar 72,68% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata – rata memberikan jawaban cukup puas untuk indikator “Fasilitas rumah sakit sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan pasien”. Peralatan medis maupun penunjang medis yang modern tidak menjamin bahwa kepuasan pasien terkait fasilitas rumah sakit akan serta merta dapat terpenuhi, karena persepsi responden dalam menilai indikator ini tidak hanya melihat peralatan medis saja, namun infrastruktur RS juga harus memadai dalam mendukung pelayanan yang diberikan, seperti ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan memadai. Indikator “Lokasi rumah sakit terjangkau” mendapatkan skor tertinggi sebesar 74,11% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata-rata memberikan jawaban cukup puas untuk indikator “Lokasi rumah sakit terjangkau”. Salah satu syarat pelayanan kesehatan yang baik adalah bahwa lokasi Rumah Sakit tersebut mudah dicapai. RS Bethesda yang berada di tengah kota, dengan sarana transportasi yang

mudah didapat tentunya mempunyai kelebihan dan kekurangan tersendiri terkait dengan lokasi tersebut, karena pertumbuhan kendaraan bermotor yang sangat pesat sehingga meimbulkan kemacetan, yang tentunya menjadi persoalan bagi pasien dari luar Yogyakarta yang terhambat aksesnya karena kemacetan. Hal ini dapat dilihat dari skor indikator “Lokasi rumah sakit terjangkau” belum mencapai kategori puas. Indikator “Pelayanan yang diberikan petugas dapat membantu dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai” mendapatkan skor sebesar 70,36% pada kategori cukup, ini menyatakan bahwa dari 112 orang responden rata-rata memberikan jawaban cukup puas untuk indikator “Pelayanan yang diberikan petugas dapat membantu dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai”. Dari keempat item pernyataan tersebut variabel kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pasien rawat jalan tanggungan BPJS mendapat rata-rata skor sebesar 69,91% pada kategori cukup, ini berarti bahwa 112 orang responden rata-rata merasa cukup puas terhadap pelayanan kesehatan di RS Bethesda.

B. Analisis Bivariat

Dari hasil uji statistik *Chi Square* diketahui bahwa ada sebanyak 80% responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik merasa kurang puas, serta hanya ada 20% responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik merasa cukup puas, dan tidak ada responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik merasa puas. Responden yang menilai pelayanan cukup baik hanya 9,8% yang merasa kurang puas, 70,6% merasa cukup puas dan 19,6% merasa puas. Sedangkan responden yang menilai kualitas pelayanan

baik tidak ada yang merasa kurang puas, 13,9% merasa cukup puas dan 86,1% responden merasa puas. Dari uji statistik *chi-square* diketahui nilai $p = 0,0001$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS Kesehatan.

Sebagaimana dikatakan oleh Assuari (2003) kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat. Dikatakan juga oleh Azwar (1996) bahwa Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata.

Penelitian sejenis lainnya juga menunjukkan bahwa adanya pola hubungan antara persepsi ketrampilan teknis medis dokter dengan loyalitas pasien. Responden dengan persepsi ketrampilan teknis medis dokter yang baik banyak didapatkan pada responden yang loyal (91,7%) daripada pada responden yang kurang loyal (16,1%). Sedangkan pada responden dengan persepsi ketrampilan teknis medis yang kurang baik banyak didapatkan pada responden yang kurang loyal (83,9%) daripada responden yang loyal (8,3%). Pengujian hipotesis variabel ini dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square test (continuity correction)* = 58,783 dengan $p\text{-value} = 0,0001$ ($p < 0,05$), yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti ada hubungan antara persepsi pasien tentang ketrampilan teknis medis dokter dengan loyalitas pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Kualitas pelayanan kesehatan di RS Bethesda Yogyakarta sudah cukup baik dengan skor 68,89% yang masuk kategori cukup, dengan distribusi frekuensi 32,2% menyatakan baik, 45,5% menyatakan cukup dan masih ada 22,3% responden yang menyatakan kurang baik. Meskipun masih masuk dalam kategori cukup baik, namun dalam setiap variabel dimensi kualitas pelayanan ada yang skornya rendah, yaitu: variabel bukti fisik indikator “desain interior ruang tunggu” dengan skor 66,43%, karena kapasitas ruang tunggu yang kurang memadai sehingga ada pengunjung yang tidak mendapat tempat duduk untuk menunggu. Dalam variabel keandalan indikator “pelayanan sesuai waktu” memperoleh skor terendah yaitu sebesar 61,07%, hal tersebut timbul karena jam buka BPJS *center* yang tidak bersamaan dengan jam buka pendaftaran. Dalam variabel responsif indikator “Petugas melayani dengan cepat” mendapatkan skor terendah yaitu sebesar 62,32%, dalam variabel keyakinan indikator “pasien nyaman saat menerima pelayanan” mendapatkan skor terendah yaitu sebesar 69,64%, dan variabel empati indikator “jam buka pelayanan” mendapatkan skor terendah yaitu sebesar 58,57%, dikarenakan jam buka BPJS *center* jam 07.30 WIB sedang pendaftaran sudah buka mulai jam 06.30 WIB, sehingga pasien harus menunggu untuk memperoleh pelayanan dari BPJS *center*.

2. Kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di RS Bethesda berada pada tingkatan cukup puas, hal ini dapat terlihat dari skor kepuasan pasien sebesar 69,91% pada kategori cukup puas, dengan distribusi frekuensi 36,6% menyatakan puas, 41,1% menyatakan cukup, dan masih cukup banyak responden yang menyatakan kurang puas yaitu sebesar 22,3%. Dari empat indikator kepuasan pasien yang memperoleh skor terendah adalah indikator “Pelayanan petugas rumah sakit memenuhi harapan pasien” dengan skor 68,93%
3. Berdasarkan uji *chi square*, diperoleh nilai $p = 0,0001$ sehingga $p \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS Kesehatan.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan saran sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Bethesda perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien rawat jalan tanggungan BPJS, terutama dalam hal :
 - a. Desain ruang tunggu pasien rawat jalan agar diperluas dan ditata dengan baik sehingga dapat memberi kenyamanan bagi pasien.
 - b. Jam buka dan ketepatan waktu pelayanan perlu ditingkatkan, dengan mengajukan jam pelayanan di tempat BPJS *center* yang biasanya buka jam 7.30 WIB bisa diajukan mulai jam 6.30 WIB

menyesuaikan tempat pendaftaran yang telah buka mulai jam 6.30 WIB.

2. Rumah Sakit Bethesda perlu meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS, terutama dalam pemenuhan harapan pasien dengan memberikan pelatihan pelayanan prima kepada petugas *front liner* mengingat ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, R dan Joanna K. 2009. *Equity in Health Service, Emperical Analysis*. Cambrige : Mass Ballinger Publishing Campany.
- Andriani S dan Sunarto, 2009. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Jurnal Kesehatan*, ISSN 1979-7621, Vol. 2, No. 1, Juni 2009.
- Arikunto S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Assauri, S. 2003. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Kosep, Strategi*. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, A. 2005. *Metodologi Penelitian: Kedokteran & Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bidang Rekam Medis RS Bethesda. 2014. *Pedoman Pengorganisasian Bidang Rekam Medis*. Yogyakarta: Bidang Rekam Medis RS Bethesda
- BPJS Kesehatan. 2014. *Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*. Jakarta. Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta. 2014. *Daftar keluhan pelayanan di RS*. Yogyakarta : BPJS Kesehatan Yogyakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1997. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Medis Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Engel, J.F. Roger, D.B dan Paul, W.M. 1994. *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Ertanto, W. 2002. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Badan Rumah Sakit Umum DR. H Soewondo Kendal*. Diakses : 15 Desember 2014. <http://eprints.undip.ac.id>.

- Gonzales. 2007. *Cultur, Diseas and Healing Studies in Medical Anthropology*. New York: Millan Publishing, Co. INC.
- Harianto. 2005. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University.
- Haryanti. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga
- Huffman, E.K. 1994. *Health Information Managament*. Berwyn. Illinois: Physician Record Company.
- Hufron A. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumpang Kota Surakarta*. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Jacobalis. 2000. *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan penerbit IDI.
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit Indeks.
- Murti B. 2010. *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan.I.S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta:Penerbit EGC.
- Profil Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. 2014. *Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta*. Diakses : 5 Mei 2014. www.Bethesda.or.id.
- Pusat Bahasa. 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Online*. Diakses: 23 Desember 2014. <http://kamusbahasaonline.org/>
- Sabarguna. B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto
- Solikhah. 2008. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, No. 4 Desember 2008. Diakses dari www.jmpk-online.net. Pada tanggal 10 Desember 2014.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2000. *Strategi Pemasaran Edisi Tiga*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Triatmojo, F. 2006. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Diakses: 15 Maret 2014. <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan>.
- Wiratna, V. 2012. *SPSS Untuk Paramedis*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Yamit, Z. 2005. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Ekonisia.

