

**HUBUNGAN MUTU DAN FASILITAS PELAYANAN
DI RUANG PERAWATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS III
DI RUMAHSAKIT PKU
MUHAMMADIYAH
GAMPING**

SKRIPSI



**Disusun oleh:
Eti Astuti
201510104391**

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG DIPLOMA IV
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH YOGYAKARTA
2016**

**HUBUNGAN MUTU DAN FASILITAS PELAYANAN
DI RUANG PERAWATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS III
DI RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH
GAMPING**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Sains
Terapan pada Program Studi Bidan Pendidik Jenjang Diploma IV
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta



Disusun oleh:
Eti Astuti
201510104391

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG DIPLOMA IV
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN MUTU DAN FASILITAS PELAYANAN
DI RUANG PERAWATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS III
DI RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH
GAMPING**

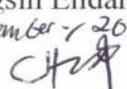
NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh:
Eti Astuti
201510104391

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan
Pada Program Studi Bidan Pendidik Jenjang Diploma IV
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta



Oleh:

Pembimbing : Fitnaningsih Endang C, S.ST., M.Kes
Tanggal : 10 - September - 2016
Tanda tangan : 

HUBUNGAN MUTU DAN FASILITAS PELAYANAN DI RUANG PERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS III DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING¹

Eti Astuti², Fitnaningsih Endang C, S.ST., M.Kes³

ABSTRAK

Latar Belakang : Kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula dengan tuntutan akan mutu pelayanan dan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan harus dapat memuaskan pasien.

Tujuan : Mengetahui hubungan mutu dan fasilitas pelayanan di ruang perawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan desain penelitian *Survey Analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Teknik Sampling menggunakan *Proposive Sampling* sejumlah 66 responden. Teknik analisa bivariat menggunakan *Kendall's tau* dan *Chi Square*

Hasil : Uji statistik *kendall's tau* menghasilkan nilai signifikansi *p value* hubungan mutu pelayanan di ruang perawatan dengan kepuasan pasien BPJS kelas III sebesar $0,000 < 0,05$. Dan untuk uji statistic *fisher's exact test* menghasilkan nilai signifikansi *p value* hubungan fasilitas pelayanan di ruang perawatan dengan kepuasan pasien BPJS kelas III sebesar $0,000 < 0,05$

Simpulan dan Saran : Terdapat Hubungan yang signifikan antara Mutu Pelayanan di ruang perawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dan juga Terdapat Hubungan yang signifikan antara fasilitas Pelayanan di ruang perawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping. Saran Bagi Rumah sakit peratahankan atau tingkatkan pelayanan kepada seluruh pasien sehingga tercipta kepuasan pasien. Bagi BPJS di harapkan semua pelayanan yang diberikan pada peserta BPJS dapat tercover oleh BPJS

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS kelas III

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Rahem, 2014). Kementerian Kesehatan (Kemenkes) memberikan jaminan sosial kesehatan bagi masyarakat melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) dengan program

JKN di mulai 1 Januari 2014, tahun 2014 di Indonesia data pengguna BPJS mencapai 116.122.065 jiwa. Data terakhir pada 15 Agustus 2015 jumlah peserta BPJS telah mencapai 150.360.667 jiwa (BPJS-kesehatan.go.id). Kemudian untuk daerah istimewa Yogyakarta jumlah pasien BPJS mencapai 2.482.753 jiwa dan untuk daerah Sleman jumlah pasien BPJS mencapai 653.523 jiwa (Prasetijo, 2016). Program jaminan kesehatan dijalankan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistemnya berupa sistem gotong royong dimana peserta mampu dan sehat akan membantu peserta yang miskin dan sakit (Kemenkes, 2014). Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping sebagai salah satu rumah sakit tipe C yang menjadi mitra kerja sama dengan BPJS dalam hal pelayanan harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga dapat menumbuhkan kepuasan pasien. Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Adakah hubungan mutu dan fasilitas pelayanan di ruang perawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping”.

Tujuan Umum, untuk mengetahui hubungan mutu dan fasilitas pelayanan di ruang perawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping tahun 2016.

Tujuan khusus, Untuk mengetahui mutu pelayanan di ruang perawatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping tahun 2016. Untuk mengetahui fasilitas pelayanan di ruang perawatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping tahun 2016. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS kelas III di ruang perawatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping tahun 2016.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *survey analitik*. Rancangan penelitian yang digunakan yaitu *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS kelas III dan menempati sesuai ruangan yaitu bangsal kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping selama satu bulanyaitu pada bulan April yang berjumlah 194 orang pasien. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 66 responden. Kriteria inklusi yaitu pasien yang umurnya 18-60 tahun, perempuan menggunakan BPJS kelas III dan menempati ruangan kelas III, bersedia menjadi responden dan kriteria eksklusi yaitu pasien dalam keadaan cemas, gelisah, marah dan tidak sadarkan diri. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Peneliti mendatangi tiap-tiap ruangan perawatan kelas III kemudian peneliti/asisten peneliti memperkenalkan diri, menjelaskan tentang tujuan, kegunaan, cara pengisian kuesioner pada responden, melakukan *inform concent*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping pada bulan Juli sampai agustus. RS PKU Muhammadiyah Gamping yang beralamatkan di Jl. Wates KM 5,5 Gamping, Sleman – 55294 merupakan pengembangan dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Ahmad Dahlan 20 Yogyakarta.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	19-30 tahun	27	40,9
2	31-40 tahun	24	36,4
3	41-50 tahun	11	16,7
4	51-60 tahun	4	6,1
	Total	66	100

Sumber : Data primer 2016

Dari tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar responden berumur 19 - 30 tahun yaitu sebesar 27 responden (40,9%).

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	12	18,2
2	SMP	25	37,9
3	SMA	29	43,9
	Total	66	100

Sumber : Data primer 2016

Dari tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA yaitu sebesar 29 orang (43,9%).

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	IRT	24	36,4
2	Swasta	17	25,8
3	Buruh	22	33,3
4	Dagang	3	4,5
	Total	66	100

Sumber : Data primer 2016

Dari tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar responden mempunyai pekerjaan sebagai IRT yaitu sebesar 24 orang (36,4%).

a. Analisis Univariat

1) Mutu Pelayanan

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016

No	Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat baik	55	83,3
2	Baik	11	16,7
3	Tidak Baik	0	0
4	Sangat Tidak Baik	0	0
	Total	66	100

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 4.4 memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta BPJS kelas III menilai mutu pelayanan yang diterimanya sangat baik yaitu sebanyak 55 responden atau (83,3%) dan 11 orang (16,7%) peserta BPJS yang menilai mutu pelayanan yang diterimanya baik.

2) Fasilitas Pelayanan

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Fasilitas Pelayanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016

No	Fasilitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sesuai Standar	61	92,4
2	Tidak Sesuai Standar	5	7,6
	Total	66	100

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 4.5 memperlihatkan bahwa seluruh peserta BPJS kelas III menilai fasilitas pelayanan yang diterimanya sesuai Standar yaitu sebanyak 61 responden atau (92,4%) dan 5 responden (7,6%) peserta BPJS yang menilai fasilitas pelayanan yang diterimanya tidak sesuai Standar

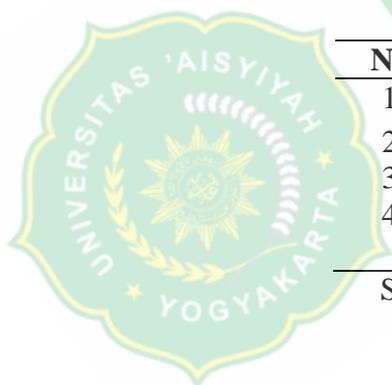
3) Kepuasan pasien BPJS kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat puas	52	78,8
2	Puas	14	21,1
3	Tidak Puas	0	0
4	Sangat Tidak Puas	0	0
	Total	66	100

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 4.6 memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta BPJS kelas III merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterimanya yaitu sebanyak 52 responden atau (78,8%) dan 14 responden (21,1%) peserta BPJS yang merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.



b. Analisis Bivariat

Tabel 4.7 Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien BPJS Kelas III										P value	Corelation Coefficient
	Sangat Puas	P (%)	Puas	P (%)	Tidak Puas	P (%)	Sangat Tidak Puas	P (%)	Total	P (%)		
Sangat Baik	48	72,7	7	10,6	0	0	0	0	55	83,3	0,000	0,464
Baik	4	6,1	7	10,6	0	0	0	0	11	16,7		
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Sangat Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Total	52	78,8	14	21,2	0	0	0	0	66	100		

Sumber : Data primer 2016

Dari tabel 4.7 memperlihatkan bahwa responden yang menilai mutu pelayanannya sangat baik dan merasa sangat puas selama di ruang perawatan yaitu 48 responden (72,7%), 4 responden (6,1%) menilai mutu pelayanannya baik dan merasa sangat puas. Dan responden yang menilai mutu pelayanannya sangat baik dan merasa puas selama di ruang perawatan yaitu 7 responden (10,6%), 7 responden (10,6%) menilai mutu pelayanannya baik dan merasa puas. Setelah dilakukan uji statistic menggunakan *kendal's tau* disimpulkan bahwa nilai $p\ value = 0,000 < \alpha(0,05)$ maka dapat disimpulkam HO ditolak Ha diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS kelas III.

Tabel 4.8 Hubungan Fasilitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016

Fasilitas Pelayanan	Kepuasan Pasien BPJS Kelas III							P value
	Sangat Puas	P (%)	Puas	P (%)	Total	P (%)		
Sesuai standar	52	78,8	9	13,6	61	92,4	0,000	
Tidak Sesuai Standar	0	0	5	7,6	5	7,6		
Total	52	78,8	14	21,2	66	100		

Sumber : Data primer 2016

Dari tabel 4.8 Responden yang menilai fasilitas pelayanannya sesuai standar dan merasa sangat puas selama di ruang perawatan yaitu 52 responden (78,8%). Dan responden yang menilai fasilitas pelayanannya sesuai standar dan merasa puas selama di ruang perawatan yaitu 9

responden (13,6%), 5 responden (7,6%) menilai fasilitas pelayanannya tidak sesuai standar tetapi merasa puas. Setelah dilakukan uji statistic dengan menggunakan *fisher's exact test* kemudian didapatkan hasil nilai $p\ value = 0,000 < \alpha(0,05)$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS kelas III.

Pembahasan

Mutu Pelayanan di Ruang Perawatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan di ruang perawatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan adalah termasuk dalam kategori sangat baik yaitu sebanyak 55 responden (83,3%) dan masuk dalam kategori baik sebanyak 11 responden (16,7%).

Mutu pelayanan adalah penampilan dari pelayanan kesehatan yang di kenal dengan keluaran yaitu hasil akhir kegiatan dan tindakan dokter serta tenaga profesi lainnya terhadap pasien, yaitu perubahan derajat kesehatan dan kepuasan baik positif ataupun sebaliknya (Tawi, 2008). Menurut Syafrudin, Rosyanawaty dan Masitoh (2014) mutu pelayanan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rerata penduduk

Hal ini sejalan dengan jurnal Safrudin *et al* (2012) mengemukakan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan antara lain yaitu tenaga kesehatan baik dokter ataupun perawat yang kompeten, perhatian, sopan dan ramah dalam melayani kebutuhan pasien, kenyamanan ruang tunggu, serta biaya yang dapat dijangkau oleh pasien.

Fasilitas Pelayanan di Ruang Perawatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai fasilitas pelayanan di ruang perawatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan adalah termasuk dalam kategori sesuai standar yaitu sebanyak 61 responden (92,4%) dan masuk dalam kategori tidak sesuai standar sebanyak 5 responden (7,6%).

Menurut Mongkaren (2013) Fasilitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Puspasari (2013) fasilitas pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan Rumah Sakit sebagai pelayanan jasa kepada pengguna jasa.

Menurut jurnal Cresti Ratnasari (2012) Rumah Sakit yang telah memiliki fasilitas sesuai standar serta ditunjang oleh sarana dan prasarana yang lengkap sebagai tempat pelayanan kesehatan maka akan banyak diminati para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Besar kemungkinan para pengguna jasa memilih rumah sakit tersebut, karena memiliki pelayanan 1 atap, sehingga dengan berkunjung ke rumah sakit semua pelayanan kesehatan dasar peserta dapat terpenuhi.

Kepuasan Pasien BPJS kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan peserta BPJS kelas III termasuk dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 52 responden (78,8%) dan sebanyak 14 orang (21,2%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang di berikan.

Kepuasan adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Syafudin, Rosyanawati dan Masitoh, 2014). Sedangkan menurut Sabarguna (2008) Kepuasan pasien yaitu yang berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan. Kepuasan pasien adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pengguna sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang di terima (Muninjaya, 2015).

Menurut jurnal Sushantri Enggar (2011) kepuasan responden dapat disebabkan oleh beberapa hal yang pertama yaitu kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, yang kedua yaitu kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, Yang ketiga yaitu terhadap kebersihan lingkungan dan yang keempat yaitu kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

Hubungan Mutu Pelayanan di Ruang Perawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS kelas III di PKU Muhammadiyah Gamping tahun 2016

Dalam penelitian ini berdasarkan analisa data bivariante menggunakan tabel crosstab diketahui responden yang menilai mutu pelayanan di ruang perawatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping sangat baik dan merasa sangat puas yaitu 48 responden (72,7%), 4 responden (6,1%) yang menilai bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan baik dan merasa sangat puas, sangat baik dan merasa puas yaitu 7 responden (10,6%), 7 responden (10,6%) yang menilai bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan baik dan merasa puas. Telah dilakukan hasil uji statistic dengan analisis *Kendall Tau* diperoleh nilai $p\ value = 0,000$. Karena nilai $p\ value < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima sehingga dapat di simpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara hubungan mutu pelayanan di ruang perawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kelas III Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016.

Telah banyak di bahas hubungan mutu dengan kepuasan pasien, di katakan juga bahwa kepuasan mengarahkan kita pada mutu, dan begitu juga sebaliknya bahwa mutu adalah hasil dari kepuasan keduanya yang saling mempengaruhi, pada saat ini bidang kesehatan seperti juga industri jasa atau barang lainnya, penilaian mutu di rasakan sangat di tekankan berdasarkan umpan balik dari konsumen (Dhiemitra, 2015).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sriyuniarti (2015) menyebutkan bahwa ada Hubungan antara mutu pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak yang menggunakan Uji Statistik dengan uji *Chi-Square* dan didapatkan bahwa nilai $p=0.000 < 0,05$ Karena nilai $p\ value < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima sehingga dapat di simpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara.



Hubungan Fasilitas Pelayanan di Ruang Perawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS kelas III di PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016

Dalam penelitian ini berdasarkan analisa data bivariate menggunakan tabel crosstab Responden yang menilai fasilitas pelayanannya sesuai standar dan merasa sangat puas selama di ruang perawatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping yaitu 52 responden (78,8%). Dan responden yang menilai fasilitas pelayanannya sesuai standar dan merasa puas selama di ruang perawatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping yaitu 9 responden (13,6%). Telah dilakukan uji statistic dengan menggunakan *fisher's exact test* kemudian didapatkan hasil nilai $p\text{ value} = 0,000 < \alpha(0,05)$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016.

Menurut Kotler (2008) salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas pelayanan dengan sebaik-baiknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan. Fasilitas pelayanan merupakan tersedianya jasa pelayanan, sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

Hal ini didukung dengan penelitian Ratnasari, Suharto dan dodik (2012) menyebutkan bahwa terdapat Hubungan antara ketersediaan fasilitas, keramahan, Lama pelayanan, usia dan tingkat pendidikan terhadap pemilihan tempat pemberi pelayanan Kesehatan pada peserta askes, dengan menggunakan uji statistic chi-square dan fisher exact. di dapatkan hasil ketersediaan fasilitas ($p < 0,001$), lama pelayanan ($p = < 0,001$), keramahan ($p = 0,026$), tingkat pendidikan ($p < 0,011$), dan usia ($p < 0,001$) terhadap pemilihan tempat pemberi pelayanan kesehatan pada peserta askes.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Peserta BPJS kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping menilai bahwa mutu pelayanan kategori sangat baik yaitu sebanyak 55 responden atau 83,3% dan kategori baik sebanyak 11 responden atau 16,7%, fasilitas pelayanan di dalam kategori sesuai standar yaitu sebanyak 61 responden atau 92,4% dan masuk kategori tidak sesuai standar sebanyak 5 responden atau 7,6%, merasa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 52 orang (78,8%) dan masuk kategori puas sebanyak 14 orang (21,2%). Hasil uji statistic mutu pelayanan di ruang perawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS kelas III menggunakan *Kendall Tau* didapatkan hasil $p\text{-value} 0,000 < \alpha(0,05)$. Hasil uji statistic fasilitas pelayanan tingkat kepuasan pasien BPJS kelas III menggunakan *fisher's Exact test* didapatkan hasil $p\text{-value} 0,000 < \alpha(0,05)$.

Saran

Bagi rumah sakit penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit agar dapat meningkatkan pelayanan prima. Bagi BPJS Kesehatan di harapkan semua pelayanan yang diberikan pada peserta BPJS dapat tercover oleh BPJS. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggali lebih banyak dan lebih mendalam terkait informasi apa yang di ketahui atau tidak di ketahui oleh responden. Bagi pasien peserta BPJS pahami prosedur dan syarat jika akan menggunakan BPJS

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahnya. 2012. Departemen Agama RI, BumiRestu, Jakarta.
- Aditama, T. Y. 2007. Manajemenadministrasirumahsakit, UniversitasIndonesia, Jakarta.
- Agyei-Baffour, P. Opong, R dan Boateng, D. (2013). Knowledge, Perceptions and Expectations of Capitation Payment System in a Health Insurance Setting: a Repeated Survey of Clients and Health Providers in Kumasi, Ghana, BMC Public Health. 13.
- Budiarto, E. 2015. Biostatistika Kedokteran Dan Kesehatan Masyarakat, EGC, Jakarta
- Hakim, M.H.R. (2015). Info BPJS kesehatan dalam <http://www.bpjs-kesehatan.go.id>, di akses tanggal 17 februari 2016
- Herlambang, S. 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Jugnis BPJS. 2014. Pedoman Pelaksanaan BPJS Kesehatan, Depkes RI, Jakarta.
- Kariesma. (Nuer), 2016. Pengertian Standar Operasional Prosedur. <https://www.academia.edu>. Diakses tanggal 20 mei 2016
- Kementrian kesehatan RI. 2011. Buku Saku Riset Fasilitas Kesehatan. Rifaskes, Jakarta
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit. (2011). Instrument Penilaian Standar Akreditasi Rumah Sakit dalam <http://dokumen.tips> diakses tanggal 23 mei 2016.

