

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN PESERTA BPJS DI RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun Oleh
Yesi Nurhayati
201410104321**

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG DIV
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
'AISYIAH YOGYAKARTA
TAHUN 2015**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN PESERTA BPJS DI RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**


NASKAH PUBLIKASI



**Disusun Oleh :
Yesi Nurhayati
201410104321**

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

Oleh :

Pembimbing : Yuli Isnaeni, S.Kp., M.Kep., Sp.Kom
Tanggal : 31-07-2015
Tanda tangan : 

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA¹

Yesi Nurhayati², Yuli Isnaeni³

INTISARI

Latar Belakang : Ketidakmerataan mutu dan pembiayaan fasilitas rumah sakit mengakibatkan layanan yang diterima peserta BPJS akan berbeda. Dampaknya akan menghasilkan kesehatan yang berbeda pula bagi pesertanya. Mutu pelayanan kesehatan rumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien.

Tujuan : Tujuan skripsi ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2015.

Metode : Jenis skripsi adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Subyek skripsi adalah semua pasien peserta BPJS yang diperiksa di Klinik Kebidanan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selama bulan Juni 2015 berjumlah 75 orang. Analisis data menggunakan uji Kendal Tau.

Hasil : Dari peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah dinyatakan mutu pelayanan kesehatan sangat baik yaitu 36 orang (48%) dengan tingkat kepuasan peserta BPJS diterima sangat puas yaitu 31 orang (41,3%). Hasil Uji Kendall tau didapatkan (τ) 0,349 dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05.

Simpulan : Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2015. Saran bagi BPJS agar dapat meningkatkan mutu pelayanan dan mempermudah peserta BPJS dalam mengurus administrasi pembiayaan rumah sakit.

Kata kunci : mutu pelayanan, kepuasan pasien peserta BPJS
Kepustakaan : 23 buku (2008-2014), 3 internet (2008-2014), 6 jurnal (2005-2013), 6 skripsi (2008- 2014)
Jumlah halaman : 75 halaman, 2 gambar, 7 tabel

¹ Judul Skripsi

² Mahasiswa D IVProdi Bidan Pendidik STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

³ Dosen STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI, 2013).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam pelayanan kesehatan dan menghasilkan data yang akurat. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit sendiri. Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi di lingkungan instansi kesehatan (Depkes, 2008a).

Beberapa pelayanan kesehatan ada yang tidak di jamin oleh BPJS serta masih ditemukan keluhan pengguna BPJS yang mengeluhkan terlalu lama waktu yang diperlukan untuk mengurus persyaratan BPJS saat mereka hendak berobat, dimana dulu mereka bisa langsung menuju poliklinik yang mereka tuju tetapi dengan adanya BPJS mereka merasa lebih lama untuk menuju poli atau tempat berobat yang mereka tuju. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan (Kemenkes RI, 2013).

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai salah satu rumah sakit swasta yang menjadi mitra kerja sama BPJS dalam hal pembiayaan harus dapat memberikan layanan kesehatan yang bermutu sehingga menumbuhkan kepuasan pasien. Jumlah pasien BPJS selama tahun 2014 adalah 58495 orang dengan rata-rata tiap bulan 4875 orang. Untuk kebidanan jumlah pasien BPJS selama tahun 2014 adalah 3598 orang dengan rata-rata tiap bulan 300 orang. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2008) menyebutkan bahwa ada hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta askes Rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sehingga semakin baik pelayanan kesehatan maka akan semakin tinggi kepuasan pasien peserta askes rawat inap.

Pelayanan kesehatan bagi pasien umum disesuaikan dengan standar pelayanan minimal bagi pasien rawat jalan, sedangkan bagi pasien rawat inap disesuaikan dengan jaminan klaim dari BPJS. Bagian pasien rawat jalan, pelayanan kesehatan yang diberikan antara lain, pemeriksaan fisik, diagnosa, konsultasi dan pemberian resep obat. Pasien dengan penyakit tertentu seperti diabetes perlu dilakukan tes laboratorium kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan lebih lanjut dan konsultasi. Bagi pasien rawat inap, kunjungan dokter disesuaikan dengan kelas yang dipilih oleh pasien. Pasien dengan pasien kelas III mendapatkan kunjungan dokter 1 kali dalam sehari yaitu pada pagi atau malam hari sedangkan pasien VIP mendapatkan kunjungan dokter 1 kali dalam sehari. Pemberian obat sesuai dengan ketentuan dari BPJS atau persetujuan dari dokter, perawat atau bidan hanya melaksanakannya saja.

Berdasarkan survei dari 20 pasien pengguna BPJS, 17 pasien (85%) merasa kurang puas tentang ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan untuk menggunakan jasa BPJS dan hanya 15% yang merasa puas. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan pembatasan sarana prasarana yang diberikan seperti pembatasan kelas III untuk rawat inap. Adanya ketentuan beberapa pelayanan kesehatan yang tidak dijamin oleh BPJS, serta masih ditemukan keluhan lamanya waktu yang diperlukan untuk mengurus persyaratan BPJS saat hendak berobat. Tujuan pengetahuan ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2015.

METODE

Jenis skripsi adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Subyek skripsi adalah semua pasien peserta BPJS yang diperiksa di Klinik Kebidanan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selama bulan Juni 2015 berjumlah 75 orang. Analisis data menggunakan uji Kendal Tau.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Umur		
	15-20 tahun	9	12
	21-30 tahun	44	58,7
	31-40 tahun	22	29,3
2.	Pendidikan		
	SD	10	13,3
	SMP	17	22,7
	SMA	36	48
	PT	12	16
3.	Pekerjaan		
	Buruh	8	10,7
	IRT	36	48
	Pelajar/mhs	1	1,3
	Pensiunan	2	2,7
	PNS	1	1,3
	Swasta	13	17,3
	Wiraswasta	14	18,7

Tabel 1. memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berumur antara 21-30 tahun yaitu 44 orang (58,7%) berpendidikan SMA yaitu 36 orang (48%) dan bekerja sebagai ibu rumah tangga (IRT) yaitu 36 orang (48%).

Mutu pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2015

Tabel 2.

Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

No.	Mutu pelayanan kesehatan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat baik	36	48
2.	Baik	21	28
3.	Kurang baik	14	18,7
4.	Tidak baik	4	5,3
	Total	75	100

Tabel 2. memperlihatkan bahwa peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah dinyatakan mutu pelayanan kesehatan sangat baik yaitu 36 orang (48%) dan hanya 4 orang (5,3%) peserta BPJS yang diterimanya tidak baik.

Kepuasan pasien peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2015

Tabel 3.

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

No.	Kepuasan pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat puas	31	41,3
2.	Puas	16	21,3
3.	Kurang puas	24	32
4.	Tidak puas	4	5,3
	Total	75	100

Tabel 3. memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta BPJS merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya yaitu 31 orang (41,3%) dan hanya 4 orang (5,3%) peserta BPJS yang merasa tidak puas.

Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2015

Tabel 4.

Tabulasi Silang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

No.	Mutu Pelayanan Kesehatan	Sangat baik		Baik		Kurang baik		Tidak baik		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Sangat puas	20	26,7	8	10,7	2	2,7	1	1,3	31	41,3
2.	Puas	7	9,3	7	9,3	2	2,7	0	0	16	21,3
3.	Kurang puas	9	12	5	6,7	9	12	1	1,3	24	32
4.	Tidak puas	0	0	1	1,3	1	1,3	2	2,7	4	5,3
	Total	36	48	21	28	14	18,7	4	5,3	75	100

Nilai Kendall tau (τ) = 0,349; p = 0,001

Tabel 4. memperlihatkan bahwa responden yang merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya menilai bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan tenaga kesehatan sangat baik yaitu 20 orang (26,7%). Hasil uji statistik Kendall Tau membuktikan bahwa ada hubungan antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05.

PEMBAHASAN

Mutu pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2015

Tabel 4.2. memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta BPJS menilai bahwa mutu pelayanan yang diterimanya sangat baik yaitu 36 orang (48%) dan hanya 4 orang (5,3%) peserta BPJS yang menilai mutu pelayanan yang diterimanya tidak baik. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nurmala (2008) yang menyebutkan bahwa sebagian besar responden menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta bermutu yaitu sebanyak 55 orang (66,3%).

Responden yang menilai bahwa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah sangat baik, menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tidak membedakan pasien yang ditanganinya. Setiap pasien diberikan pelayanan kesehatan yang sama sesuai dengan prosedur yang ditetapkan rumah sakit. Responden sebagai peserta BPJS tentunya mengharapkan layanan kesehatan yang baik dan tidak dibeda-bedakan dengan pasien lain yang tidak menjadi peserta BPJS. Kondisi tersebut sesuai dengan pendapat Ristrini (2013) yang menyatakan harapan peserta adalah tersedia pelayanan kesehatan yang efektif, merata, bermutu dan sesuai dengan yang dibutuhkan. Ketidakmerataan mutu dan pembiayaan fasilitas rumah sakit mengakibatkan layanan yang diterima peserta Jamkesmas juga akan berbeda yang selanjutnya akan menghasilkan dampak kesehatan yang berbeda pula bagi pesertanya.

Namun tidak semua pasien BPJS mendapatkan mutu pelayanan yang sama. Penelitian yang dilakukan oleh Ningrum (2014) yang menyebutkan bahwa sebanyak 44 responden (68,8%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan BPJS cukup baik. Hasil penelitian Ningrum (2014) menunjukkan bahwa tidak semua rumah sakit memberi pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Penilaian responden terhadap mutu pelayanan dengan kategori cukup baik menunjukkan bahwa pasien tidak mendapatkan pelayanan kesehatan standar rumah sakit atau pelayanan yang sesuai dengan ketetapan dari BPJS.

Terpenuhinya harapan responden terhadap mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan tujuan pelayanan kesehatan seperti yang dikemukakan oleh Satrianegara (2009), tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat (*consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*provider satisfaction*), dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*institutional satisfaction*). Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang, merupakan

panduan dari kepuasan tiga pihak, dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan (*satisfactory healty care*).

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Semakin bermutu pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dimiliki pasien. Kepuasan tersebut sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk (Sondakh, 2013). Penelitian ini juga mengungkapkan terdapat 4 orang (5,3%) peserta BPJS yang menilai mutu pelayanan yang diterimanya tidak baik. Responden yang menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit PKU Muhammadiyah termasuk dalam kategori tidak baik dapat disebabkan karena ketidaktahuan responden terhadap prosedur pelayanan kesehatan rumah sakit. Bustami (2011) menjelaskan pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Dengan adanya BPJS, mutu pelayanan yang diberikan pada pasien sudah ditentukan.

Ketidaktahuan responden terhadap prosedur pelayanan kesehatan rumah sakit dapat disebabkan oleh tingkat pendidikan responden yang tergolong rendah. Tabel 4.1. memperlihatkan bahwa terdapat 13,3% responden yang berpendidikan SD. Tingkat pendidikan mempengaruhi tingkat pemahaman seseorang terhadap suatu peristiwa termasuk prosedur pelayanan kesehatan rumah sakit. Menurut Notoatmodjo (2014) tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kemampuan seseorang dalam memahami informasi yang diterima. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka kemampuannya dalam memahami informasi semakin baik.

Kepuasan pasien peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2015

Tabel 4.3. memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta BPJS merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya yaitu 31 orang (41,3%) dan hanya 4 orang (5,3%) peserta BPJS yang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Penelitian ini didukung oleh penelitian Ningrum (2014) yang menyebutkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien. Kepuasan merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakan dibandingkan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Nasution (2009).

Responden yang merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya tidak pernah membayangkan bahwa dirinya akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik meskipun dirinya secara ekonomi kurang mampu. Terpenuhinya harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik

memberikan kepuasan tersendiri kepada pasien. Setelah pasien menerima pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, pasien dapat membandingkan dengan kemajuan yang dialaminya. Pasien yang merasa sangat puas atas pelayanan kesehatan tentunya merasakan adanya kemajuan yang lebih baik dari kondisi sebelumnya. Jika sebelumnya pasien merasa khawatir bahwa sakit yang dialaminya belum tentu dapat disembuhkan, setelah diberikan perawatan, pasien mempunyai harapan bahwa sakit yang dialaminya dapat disembuhkan. Kepuasan pelanggan menurut Spreng, Mackenzie & Olshavsky (2009) dipengaruhi oleh harapan, persepsi kinerja dan penilaian atas kinerja produk atau jasa yang dikonsumsi. Terdapat korelasi positif yang kuat antara persepsi kinerja terhadap kepuasan pelanggan.

Kecepatan dan ketepatan petugas kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan yang diberikan. Kepuasan seorang pasien akan membawa dampak positif bagi penyedia jasa layanan kesehatan sebab dengan kepuasan seorang pasien, akan menyusul pasien-pasien lain yang menjadi teman dekat pasien pertama tersebut. Menurut Azwar (2007) dimensi-dimensi kepuasan apabila berhasil diterapkan dapat memberikan dampak positif penyedia jasa layanan kesehatan. Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan harus menjadi prioritas utama bagi penyedia jasa layanan kesehatan.

Penelitian ini juga menyebutkan terdapat 4 orang (5,3%) peserta BPJS yang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Ketidakpuasan responden dapat disebabkan karena terbatasnya fasilitas yang diterima selama menjalani pemeriksaan kesehatan. Tidak tercapainya harapan pasien menjadikan persepsi yang kurang baik terhadap mutu pelayanan kesehatan sehingga mempengaruhi kepuasan pasien.

Sebagai pengguna BPJS, responden belum memahami prosedur pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Tidak semua biaya rumah sakit ditanggung oleh BPJS karena sesuai dengan kebijakan BPJS bahwa beberapa pelayanan kesehatan ada yang tidak dijamin oleh BPJS karena tidak sesuai dengan plafon yang telah ditetapkan oleh BPJS. Jadi BPJS hanya menanggung biaya yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam undang-undang. Hal tersebut sedikit banyak memberikan rasa tidak puas dalam diri pasien. Seperti hasil wawancara dengan salah seorang pasien peserta BPJS yang menjalani operasi SC disebutkan bahwa pembiayaan yang diperoleh pasien peserta BPJS hanya biaya operasi SC saja sedangkan biaya rawat inap ditanggung sendiri oleh pasien peserta BPJS. Kebijakan tersebut disebabkan karena untuk operasi SC bagi pasien BPJS biayanya ditanggung sesuai dengan plafon dari BPJS sehingga apabila ada kelebihan biaya yang tidak sesuai dengan plafon tersebut maka harus ditanggung sendiri oleh pasien.

Responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah juga dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden yang rendah dan status pekerjaan responden. Penelitian Wibowo (2011) menunjukkan bahwa pasien yang mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan di puskesmas Nglipar II yaitu 130 orang (92,9%), berumur lebih

dari 40 tahun (56,4%), pekerjaan petani (54,3%) dan berpendidikan SD-SMP (62,1%). Pasien rawat jalan di Puskesmas Nglipar II yang mempunyai kepuasan rendah terhadap mutu pelayanan di puskesmas Nglipar II yaitu 8 orang (5,7%), berumur kurang dari 20 tahun dan lebih dari 40 tahun, pekerja swasta dan petani dan berpendidikan SD-SMP dan SMU masing-masing (0,7%).

Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2015

Tabel 4. memperlihatkan bahwa responden yang merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya menilai bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan tenaga kesehatan sangat baik yaitu 20 orang (26,7%). Hasil uji statistik Kendall Tau membuktikan bahwa ada hubungan antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05. Penelitian didukung oleh penelitian Agustina (2008) menyebutkan bahwa ada hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta askes Rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sehingga semakin baik pelayanan kesehatan maka akan semakin tinggi kepuasan pasien peserta askes rawat inap.

Responden yang menilai bahwa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah sudah sangat baik dan merasa sangat puas dengan pelayanan tersebut disebabkan karena responden menyadari bahwa selama menjalani pemeriksaan kesehatan dirinya tidak mengeluarkan biaya sama sekali karena sudah ditanggung oleh BPJS. Kepuasan pasien dan baiknya kualitas pelayanan kesehatan sesuai dengan tujuan BPJS yaitu untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Keberadaan BPJS diharapkan mampu memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat, terutama masyarakat kurang mampu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Peneliti yang dilakukan oleh Ulinuha (2014) menunjukkan bahwa kepuasan responden terletak pada tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan, dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan tanggap. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun pasien adalah peserta BPJS namun agar tetap dihargai dan diperlakukan seperti pasien lain yang tidak menggunakan BPJS.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peserta BPJS menilai bahwa mutu pelayanan yang diterimanya sangat baik yaitu 36 orang (48%).
2. Peserta BPJS merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya yaitu 31 orang (41,3%).
3. Ada hubungan antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05.

SARAN

Bagi BPJS agar meningkatkan mutu pelayanan dan mempermudah peserta BPJS dalam mengurus administrasi pembiayaan rumah sakit

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, H., 2008, *Hubungan Antara Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Askes Rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, Yogyakarta : STIKES
- Azwar, A, 2007, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta: Binarupa Aksara
- Bustami, 2011, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, Jakarta: Erlangga
- Depkes, 2008a, *Peraturan Menteri kesehatan 269/Menkes/III/2008 Mengenai Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, Jakarta : Depkes.
- Kemenkes, 2013, *Buku saku FAQ, frequently asked questions BPJS Kesehatan*, Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Nasution, 2009, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Bogor: Graha Putra.
- Ningrum, R.M., 2014, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Runkital dr. Ramelan Surabaya*, Surabaya : STIKES Hang Tuah
- Notoatmodjo. S., 2010, *Metode Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Ristrini, 2013, Review Mutu Layanan Dan Efisiensi Pembiayaan Kesehatan Peserta Jamkesmas pada 21 Rumah Sakit Umum dan Khusus di Indonesia, *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan – Vol. 16 No. 4 Oktober 2013*: 401–409
- Satrianegara, F., 2009, *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika
- Sondakh, JJS, 2013, *Mutu Pelayanan (Kesehatan dan Kebidanan)*, Jakarta : Salemba Medika
- Spreng, A. Richard, Scott B. Mackenzie dan Richard W. Olshavsky, 2009, Reexamination of the Determinants of Customer Satisfaction, *Journal of Marketing*
- Ulinuha, F.E., 2014, *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*, Semarang
- Wibowo, Aditya Ariawan (2011), Analisis Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Di Ruang Balai Pengobatan Puskesmas Nglipar II Nglipar Gunungkidul, *Skripsi*, tidak dipublikasikan, STIKES ‘Aisyiyah Yogyakarta.