

LAMPIRAN 1**JADUAL PENELITIAN**

NO	KEGIATAN	Bulan Ke-							
		12	01	02	03	04	05	06	
1	Penyusunan Proposal	X							
2	Penyusunan Instrumen	X							
3	Seminar Proposal						X		
4	Perbaikan Proposal						X		
5	Pengurusan Surat Ijin Penelitian						X		
6	Pengumpulan Data							X	
7	Pengolahan Data							X	
8	Analisa Data							X	
9	Penyusunan Laporan							X	
10	Uji Sidang KTI							X	
11	Perbaikan Laporan KTI							X	

Hubungan Kepuasan Pasien Bpjs dan Non Bpjs terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Poli Ibu Hamil Puskesmas Temindung Kota Samarinda

Andi Rahmania^{1*}, Hilda², Lukman Nulhakim³

* Penulis Korespondensi : Andi Rahmania, Jurusan kebidanan prodi D-IV Kebidanan Samarinda, Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur, Indonesia
E-mail : andinia517@gmail.com, phone : 082150405522

Intisari

Latar belakang : berdasarkan survey di Puskesmas Temindung dari data kunjungan ibu hamil tahun 2017 yaitu 1.672 pasien, terdapat penurunan jumlah kunjungan ibu hamil, hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas. Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli ibu hamil Puskesmas Temindung tahun 2019.

Metode penelitian : jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-April 2019. Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling* sebanyak 105 orang. Instrumen penelitian yaitu kuesioner, data dianalisis secara univariat dan bivariat dengan uji *chi-square* taraf signifikan α 0,05

Hasil penelitian : dari 5 dimensi mutu ada empat yang memiliki penilaian baik dari pasien BPJS yaitu *tangibles* 53.9%, dimensi *reability* 53.9%, dimensi *responsiveness* 86.8 %, dan dimensi *emphaty* 100 %, sedangkan pasien non BPJS ada dua dimensi yaitu *tangibles* 51.7% dan *responsiveness* 51.7%. Hasil penelitian diperoleh terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli ibu hamil puskesmas temindung (p value = 0.031) dan diperoleh hasil tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien Non BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli ibu hamil puskesmas temindung (p value = 1.000).

Kesimpulan dan saran : pasien BPJS puas terhadap mutu pelayanan (*tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *emphaty*), sedangkan pasien non BPJS puas terhadap mutu pelayanan (*tangibles* dan *responsiveness*) yang diberikan di puskesmas. Diharapkan pihak puskesmas dapat memfasilitasi petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang baik dan optimal berdasarkan 5 mutu pelayanan kesehatan, sehingga memberikan kepuasan pada pasien.

Keyword: kepuasan pasien BPJS & non BPJS, mutu pelayanan kesehatan

1. mahasiswa jurusan kebidanan samarinda, Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur
2. dosen jurusan keperawatan Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur
3. dosen jurusan keperawatan Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur

Correlation Between Bpjs And Non-Bpjs Patients Satisfaction With The Quality Of Health Services At The Poly Pregnant Mothers Temindung Health Center Samarinda

Andi Rahmaniah ^{1*}, Hilda ², Lukman Nulhakim ³

** Correspondence Author: Andi Rahmaniah, Dept of Midwifery Samarinda, Polytechnic ministry of Health of East Kalimantan, Indonesia
E-mail: andinia517@gmail.com, phone: 082150405522*

Abstract

Background: based on survey data from Temindung Health Center in visits of pregnant women of the year 2017 i.e. 1,672 patients, there was a decrease in the number of pregnant women visiting, this was probably influenced by patient satisfaction with the quality of health services provided at the Health Center. The purpose of the study was to analyze the relationship between BPJS and non BPJS patient satisfaction with the quality of health services in pregnant maternal at Temindung Health Center in 2019.

Method: type of quantitative research with cross-sectional approach. The study was conducted in March-April 2019. Sampling technique with accidental sampling many as 105 people. The research instrument was a questionnaire, the data were analyzed by univariate and bivariate with a chi-square test of a significance level of $\alpha 0.05$

Results: of the 5 quality dimensions there are four who have good assessments of BPJS patients namely 53.9% tangibles, 53.9% reliability dimensions, 86.8% responsiveness dimensions, and 100% empathy dimensions, while non BPJS patients have two dimensions, 51.7% tangible and 51.7% responsiveness. The results showed that there was a significant relationship between BPJS patient satisfaction and the quality of health care in pregnant women in protected health centers (p value = 0.031) and the results showed no significant relationship between patient satisfaction with Non BPJS on the quality of health services in pregnant women protected (p value = 1,000).

Conclusions and recommendations: BPJS patients are satisfied with service quality (tangibles, reliability, responsiveness, empathy), while non BPJS patients are satisfied with the service quality (tangibles and responsiveness) given in Temindung health center. It is expected that the health center can facilitate health workers in providing good and optimal services based on the 5 quality of health services, so as to provide satisfaction to patients.

Keyword: BPJS & non BPJS patient satisfaction, health service quality

1. students midwifery samarinda, Poltekkes Kemenkes of East Kalimantan

2. Lecturer Department of nursing Poltekkes Kemenkes of East Kalimantan

3. Lecturer Department of nursing Poltekkes Kemenkes of East Kalimantan

Pendahuluan

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Samarinda sekitar 2.317.461 jiwa warga Kota Samarinda memiliki kesadaran yang tinggi terkait penggunaan BPJS. Dari program nasional saja 786.808 orang atau sekitar 31,19 persen dipastikan ikut BPJS yang iurannya ditanggung oleh APBN. Samarinda yang terdaftar BPJS sebanyak 180.020 orang (Iwan, 2017).

Berdasarkan data kunjungan pasien ibu hamil di Puskesmas Temindung yaitu pada tahun 2016 rata-rata kunjungan pasien adalah 2.060 pasien, sedangkan pada tahun 2017 sebesar 1.672 pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa terdapat penurunan jumlah kunjungan ibu hamil dari tahun 2016 sampai 2017, hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas.

Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Hastuti, Mudayana, Nurdhila, & Hadiyatma, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah

pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2006).

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai kepuasan pasien, pengguna BPJS dan Non BPJS, dan mutu pelayanan kesehatan, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Poli Ibu Hamil di Puskesmas Temindung Tahun 2019".

Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian menggunakan rancangan cross sectional yang bertujuan mengetahui hubungan antara variabel dimana variabel bebas dan variabel terikat diidentifikasi dalam satu waktu (point time approach) untuk mempelajari kepuasan pasien bpjs dan pasien non bpjs terhadap mutu pelayanan kesehatan (Notoadmojo, 2010).

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Maret - April 2019 dan dilaksanakan di Puskesmas Temindung Kota Samarinda. Populasi penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang berkunjung ke poli ibu hamil di puskesmas temindung dalam kurun waktu bulan September - November tahun 2018 yaitu sebanyak 429 orang. Total sampel dalam penelitian ini sebesar 105 orang yang terdiri dari 29 orang pasien Non BPJS dan 76 orang pasien BPJS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non*

probability Sampling menggunakan *convenience sampling*.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini

adalah kepuasan pasien BPJS dan non BPJS.

Dalam penelitian ini, uji chi square digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan pada pasien BPJS ataupun non BPJS.

Hasil Penelitian

1. Analisa Univariat

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Poli Ibu Hamil Puskesmas Temindung Tahun 2019

Karakteristik Responden	BPJS		Non BPJS	
	Frequency (n)	Percent (%)	Frequency (n)	Percent (%)
Tingkat Usia				
≤ 24 tahun	23	30.3 %	5	17.2 %
25 – 35 tahun	28	36.8 %	19	65.5 %
≥ 36 tahun	25	32.9 %	5	17.2 %
Total	76	100 %	29	100 %
Pendidikan				
Tidak Sekolah	7	9.2 %	0	0 %
Tamatan SD	14	18.4 %	2	6.9 %
Tamatan SMP	15	19.7 %	3	10.3 %
Tamatan SMA	31	40.8 %	18	62.1 %
Sarjana	9	11.8 %	6	20.7 %
Total	76	100 %	29	100 %
Pekerjaan				
Pegawai Swasta	5	6.6 %	1	3.4 %
PNS	2	2.6 %	2	6.9 %
Wiraswasta	11	14.5 %	0	0 %
IRT	53	69.7 %	25	86.2 %
Lain – lain	5	6.6 %	1	3.4 %
Total	76	100 %	29	100 %
Alamat				
Dalam Wilayah	76	100 %	29	100 %
Luar Wilayah	0	0 %	0	0 %
Total	76	100 %	29	100 %

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 4.1 Karakteristik umur menunjukkan bahwa mayoritas responden BPJS (36.8 %) maupun non BPJS (65.5 %) berumur 25-35 tahun. Karakteristik pendidikan mayoritas pasien BPJS (40.8 %) maupun pasien non BPJS (62.1 %) adalah tamatan SMA. Karakteristik pekerjaan mayoritas

pasien BPJS (69.7 %) dan non BPJS (86.2%) adalah ibu rumah tangga. Sedangkan pada karakteristik alamat pasien yaitu mayoritas alamat pasien BPJS dan non BPJS (100 %) beralamat dalam wilayah kerja Puskesmas Temindung.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Poli Ibu Hamil Puskesmas Temindung Tahun 2019

Kepuasan Pasien	BPJS		Non BPJS	
	n	%	n	%
Tinggi	40	52.6	10	34.5
Cukup	36	47.4	14	48.3
Rendah	0	0	5	17.2

Berdasarkan data tabel 4.5 di atas bahwa dari 76 responden yang memiliki BPJS dapat dilihat sebesar 52.6 % responden memiliki kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan pada 29 responden pasien non BPJS dapat dilihat sebesar 48.3 % responden memiliki kepuasan yang cukup dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Temindung.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Poli Ibu Hamil Puskesmas Temindung Tahun 2019

Mutu Pelayanan Kesehatan	BPJS		Non BPJS	
	n	%	n	%
Baik	63	82.9	5	17.2
Cukup	13	17.1	24	82.8
Kurang	0	0	0	0
Total	76	100%	29	100%

Berdasarkan tabel 4.6 di atas bahwa dari 76 responden BPJS dapat dilihat sebesar 82.9 % responden menilai mutu pelayanan kesehatan di poli ibu hamil baik, sedangkan 29 responden non BPJS dapat dilihat sebesar 82.8 % responden merasa mutu pelayanan kesehatan di poli ibu hamil cukup

Total	76	100 %	29	100 %
-------	----	-------	----	-------

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Poli Ibu Hamil Puskesmas Temindung Tahun 2019

Dimensi	Mutu	BPJS		Non BPJS	
		n	%	n	%
Tangibles	Baik	41	53.9	15	51.7
	Cukup	35	46.1	14	48.3
	Kurang	0	0	0	0
Reliability	Baik	41	53.9	5	17.2
	Cukup	35	46.1	24	82.8
	Kurang	0	0	0	0
Responsiveness	Baik	66	86.8	15	51.7
	Cukup	10	13.2	14	48.3
	Kurang	0	0	0	0
Empathy	Baik	76	100.0	2	6.9
	Cukup	0	0	27	93.1
	Kurang	0	0	0	0
Assurance	Baik	33	43.4	7	24.1
	Cukup	43	56.6	22	75.9
	Kurang	0	0	0	0

Pada tabel 4.7 menunjukkan dari 105 responden yang terdiri dari 76 pasien BPJS dan 29 pasien non BPJS. Mayoritas pasien BPJS memiliki penilaian yang baik. Pada dimensi tangibles 53.9 % pasien BPJS memberikan penilaian yang baik, begitu juga pada dimensi reliability sebanyak 53.9 %, dimensi responsiveness sebanyak 86.8 %, dan dimensi empathy sebanyak 100 %.

Dimensi	nilai	BPJS	Non BPJS
---------	-------	------	----------

Mayoritas pasien non BPJS memiliki penilaian yang cukup. Pada dimensi reliability 82.8 % pasien BPJS memberikan penilaian yang cukup, begitu juga pada dimensi empathy sebanyak 93.1 % dan dimensi assurance sebanyak 75.9 %.

2. Analisa Bivariat

Tabel 4.8 Crosstabs Kepuasan Pasien BPJS Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Poli Ibu Hamil Puskesmas Temindung Tahun 2019

Kepuasan Pasien	Mutu Pelayanan Kesehatan				Total	P-Value
	Cukup		Baik			
	n	%	n	%		
Cukup	10	27.8	26	72.2	36	0.031
Tinggi	3	7.5	37	92.5	40	
Total	13	35.3	63	84.7	76	

*Chi Square

Berdasarkan tabel 4.8 dari 36 responden dengan kepuasan cukup, sebanyak 10 orang (27.8 %) memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan kesehatan dan 26 orang (72.2 %) memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dari 40 responden kepuasan tinggi, sebanyak 3 orang (7.5 %) memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan kesehatan dan 37 orang (92.5 %) memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Analisis hubungan antara kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan dilakukan menggunakan rumus *chi square* dengan taraf signifikan α 5 %. Hasil nilai *probability value* (*p value*) = 0.031 < α 0.05 dengan sendirinya H_0 ditolak yang artinya

ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli ibu hamil Puskesmas Temindung.

Tabel 4.9 Crosstabs Kepuasan Pasien Non BPJS Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Poli Ibu Hamil Puskesmas Temindung Tahun 2019

Kepuasan Pasien	Mutu Pelayanan Kesehatan				Total	P-Value
	Cukup		Baik			
	n	%	n	%		
Rendah	4	80.0	1	20.0	5	1.000
Cukup	12	85.7	2	14.3	14	
Tinggi	8	80.0	2	20.0	10	
Total	24	82.8	5	17.2	29	100

*Kolmogorov - Smirnov

Berdasarkan tabel 4.9 dari 5 responden dengan kepuasan rendah, sebanyak 4 orang (80.0 %) memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan kesehatan dan 1 orang (20.0 %) memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dari 14 responden kepuasan cukup, sebanyak 12 orang (85.7 %) memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan kesehatan dan 2 orang (14.3 %) memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dari 10 responden kepuasan cukup, sebanyak 8 orang (80.0 %) memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan kesehatan dan 2 orang (20.0 %) memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Analisis hubungan antara kepuasan pasien Non BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov - Smirnov*. Hasil nilai *probability value* (*p value*) = 1.000 > α 0.05 dengan sendirinya H_0 diterima yang

artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien Non BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli ibu hamil Puskesmas Temindung.

Pembahasan

1. Gambaran Karakteristik Responden

Pada karakteristik umur menunjukkan bahwa mayoritas responden BPJS (36.8 %) maupun non BPJS (65.5 %) berumur 25-35 tahun. Kondisi ini cukup baik karena mayoritas ibu hamil berada pada rentang usia aman untuk hamil. Menurut padila (2014), umur sangat menentukan status kesehatan ibu, ibu dikatakan beresiko tinggi apabila ibu hamil berusia dibawah 20 tahun dan diatas 35 tahun. Umur dibawah 20 tahun dikhawatirkan mempunyai resiko komplikasi yang erat kaitannya dengan kesehatan reproduksi wanita, diatas umur 35 tahun mempunyai resiko tinggi karena adanya kemunduran fungsi alat reproduksi, dan kasus kematian maternal lebih tinggi pada ibu yang hamil dengan usia beresiko.

Karakteristik pendidikan mayoritas pasien BPJS (40.8 %) maupun pasien non BPJS (62.1 %) adalah tamatan sma. Tingkat pendidikan yang baik akan mempengaruhi dalam penilaian kepuasan terhadap mutu pelayanan yang dirasakan karena ibu dapat lebih mudah dalam menerima dan memahami informasi yang diberikan oleh pelayan kesehatan.

Sedangkan berdasarkan karakteristik pekerjaan mayoritas pasien BPJS (69.7 %) dan non BPJS (86.2%) adalah ibu rumah tangga. Ibu rumah tangga lebih mempunyai

banyak waktu untuk melakukan pemeriksaan di puskesmas dari pada ibu yang bekerja.

Untuk mayoritas alamat pasien BPJS dan non BPJS (100 %) beralamat dalam wilayah kerja Puskesmas Temindung. Beralamat dalam wilayah kerja temindung yaitu meliputi dari 2 kelurahan yaitu Sungai Pinang Dalam dan Mugirejo. Maka dari itu banyak ibu hamil yang beralamat di kelurahan sungai pinang dalam dan mugirejo memeriksakan kehamilannya di puskesmas teemindung dikarenakan dekat dengan rumah.

2. Gambaran Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.7 menunjukkan dari 105 respoden yang terdiri dari 76 pasien BPJS dan 29 pasien non BPJS. Mayoritas pasien BPJS memiliki penilaian yang baik. Pada dimensi tangibles 53.9 % pasien BPJS memberikan penilaian yang baik, begitu juga pada dimensi reability sebanyak 53.9 %, dimensi responsiveness sebanyak 86.8 %, dan dimensi emphaty sebanyak 100 %.

Mayoritas pasien non BPJS memiliki penilaian yang cukup. Pada dimensi reliability 82.8 % pasien BPJS memberikan penilaian yang cukup, begitu juga pada dimensi emphaty sebanyak 93.1 % dan dimensi assurance sebanyak 75.9 %.

Menurut Muninjaya (2011), pelayanan yang bermutu terbentuk dari dimensi Service Quality. Dengan memperhatikan dimensi tersebut, maka pemberi pelayanan kesehatan dapat membentuk

pelayanan kesehatan yang bermutu. Dimensi tersebut adalah sebagai berikut yang pertama reliability (kehandalan) yaitu dimensi mutu pelayanan berupa kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, memuaskan dan konsisten. Dimensi kedua responsiveness (ketanggapan) yaitu dimensi mutu pelayanan berupa kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dimensi ketiga assurance (jaminan) yaitu dimensi mutu pelayanan berupa pengetahuan, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi. Dimensi keempat empathy (empati) yaitu dimensi mutu pelayanan berupa rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam memberikan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi kelima tangible (bukti fisik) yaitu dimensi mutu pelayanan berupa penampilan fisik dari fasilitas dan perlengkapan yang memadai seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Menurut peneliti 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan sangatlah penting karena dengan memperhatikan dimensi tersebut, maka pemberi pelayanan kesehatan dapat membentuk pelayanan kesehatan yang bermutu serta memberikan kenyamanan pada pasien, sehingga dapat meningkatkan keinginan pasien untuk berobat ke puskesmas dan meningkatkan derajat kesehatan.

Disamping itu pada dimensi empathy mayoritas dari pasien BPJS menilai mutu pelayanan baik dikarenakan pasien menganggap petugas menjalin hubungan yang baik dengan pasien dan memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien, sedangkan mayoritas dari pasien non BPJS menilai mutu pelayanan cukup dikarenakan petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien tetapi menurut pasien petugas belum memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pasien.

3. Hubungan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Temindung

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.8 dari 36 responden dengan kepuasan cukup, sebanyak 10 orang (27.8 %) memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan kesehatan dan 26 orang (72.2 %) memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dari 40 responden kepuasan tinggi, sebanyak 3 orang (7.5 %) memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan kesehatan dan 37 orang (92.2 %) memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Analisis hubungan antara kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan dilakukan menggunakan rumus *chi square* dengan taraf signifikan *alpha* 5 %. Hasil nilai *probability value* (*p value*) = $0.031 < \alpha 0.05$ dengan sendirinya H_0 ditolak yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS terhadap mutu

pelayanan kesehatan di poli ibu hamil Puskesmas Temindung.

Kepuasan menurut Oliver dalam (Sari, 2008) merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan. Selanjutnya Rahmayanty (2013) mendefinisikan kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam yang diberikan pemberi jasa pelayanan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Sari, 2008).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chyntia Saputri (2017) tentang hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek. Hasil penelitian tersebut menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek. Perbedaan dengan penelitian sekarang respondennya ibu hamil yang berkunjung ke puskesmas, dan variable yang digunakan.

Menurut peneliti terwujudnya kesan tersebut tidak terlepas dari peran BPJS yang selama ini sebagai pihak ketiga dalam asuransi kesehatan. BPJS berwenang memberikan kontrol kepada pihak PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan) termasuk puskesmas sebagai mitra kerjanya dan kewenangan ini juga sudah dilaksanakan secara baik.

Adanya keluhan pasien yang sampai kepada pengelola BPJS akan menjadi bahan masukan kepada pihak PPK. Oleh karenanya pada saat ini banyak pihak PPK (puskesmas, rumah sakit, dokter keluarga) sudah memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mendekati harapan pelanggan (pasien).

Disamping faktor dari provider tersebut, masalah kepuasan pada dasarnya merupakan masalah yang sifatnya subyektif. Oleh karenanya penilaian mengenai pemenuhan harapan juga sangat subyektif dan sangat tergantung dari penilaian subyektif pasien.

Disamping itu dari hasil penelitian telah ditemukan pernyataan bahwa pada mutu pelayanan baik tetapi kepuasan masih cukup. Pernyataan tersebut juga pada dasarnya merupakan masalah yang sifatnya subjektif, oleh karenanya walaupun mutu pelayanan yang diberikan sudah berkualitas baik dari petugas, fasilitas, dan lingkungan tetapi jika pasien sedang merasa kurang nyaman baik dari faktor internal maupun eksternal maka dapat mempengaruhi kepuasan pasien tersebut. Subyektifitas itu sendiri sangat dipengaruhi oleh karakteristik masing-masing orang, mulai dari latar belakang usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan maupun faktor yang lain.

4. Hubungan Kepuasan Pasien Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Temindung

Berdasarkan tabel 4.9 dari 5 responden dengan kepuasan rendah, sebanyak 4 orang (80.0 %) memberikan penilaian cukup

terhadap mutu pelayanan kesehatan dan 1 orang (20.0 %) memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dari 14 responden kepuasan cukup, sebanyak 12 orang (85.7 %) memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan kesehatan dan 2 orang (14.3 %) memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dari 10 responden kepuasan cukup, sebanyak 8 orang (80.0 %) memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan kesehatan dan 2 orang (20.0 %) memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Analisis hubungan antara kepuasan pasien Non BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov - Smirnov*. Hasil nilai *probability value (p value)* = 1.000 > α 0.05 dengan sendirinya H_0 diterima yang artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien Non BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli ibu hamil Puskesmas Temindung.

Sebagaimana telah diuraikan di atas bahwa pada prinsipnya kepuasan itu adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan. Rahmayanty (2013) juga mendukung definisi kepuasan pasien dengan menyatakan bahwa kepuasan itu merupakan evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. dengan Wijono yang dikutip Nugroho (2009) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan di rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya dipengaruhi banyak faktor

antara lain pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, pengaturan kunjungan dan "privasi" outcome terapi dan perawatan yang diterima. Selain itu juga dipengaruhi faktor jenis kelamin, usia pasien, pendidikan, komunikasi terapeutik, sikap dan pendekatan staf, kualitas pelayanan (Budiasuti dalam Liestriana, 2010).

Menurut peneliti terwujudnya kepuasan pasien non BPJS juga terkait dengan karakteristik masing-masing pasien, mulai dari latar belakang usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan maupun faktor yang lain.

Kesimpulan

1. Jumlah responden yang didapatkan di poli ibu hamil Puskesmas Temindung sebanyak 105 responden yang terdiri dari 76 pasien BPJS dan 29 pasien umum. Karakteristik responden terdiri dari umur, pendidikan, pekerjaan, dan alamat. Karakteristik umur menunjukkan bahwa mayoritas responden BPJS (36.8 %) maupun non BPJS (65.5 %) berumur 25-35 tahun. Karakteristik pendidikan mayoritas pasien BPJS (40.8 %) maupun pasien non BPJS (62.1 %) adalah tamatan SMA. Karakteristik pekerjaan mayoritas pasien BPJS (69.7 %) dan non BPJS (86.2%) adalah ibu rumah tangga. Sedangkan pada karakteristik alamat pasien yaitu mayoritas alamat pasien BPJS dan non BPJS (100 %) beralamat dalam wilayah kerja Puskesmas Temindung.

2. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan mayoritas pasien BPJS memiliki penilaian yang baik. Pada dimensi tangibles 53.9 % pasien BPJS memberikan penilaian yang baik, begitu juga pada dimensi reability sebanyak 53.9 %, dimensi responsiveness sebanyak 86.8 %, dan dimensi empathy sebanyak 100 %. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan mayoritas pasien non BPJS memiliki penilaian yang cukup. Pada dimensi reliability 82.8 % pasien non BPJS memberikan penilaian yang cukup, begitu juga pada dimensi empathy sebanyak 93.1 % dan dimensi assurance sebanyak 75.9 %.
3. Hubungan kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Temindung pada hasil dari nilai *probability value (p value)* = $0.031 < \alpha 0.05$ dengan sendirinya H_0 ditolak yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli ibu hamil Puskesmas Temindung.
4. Hubungan kepuasan pasien non BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Temindung pada hasil nilai *probability value (p value)* = $1.000 > \alpha 0.05$ dengan sendirinya H_0 diterima yang artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien Non BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli ibu hamil Puskesmas Temindung.

Saran

1. Bagi Peneliti
Peneliti berharap dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang sangat berarti serta sebagai bahan bahan untuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama dibangku kuliah dalam hal mutu pelayanan kesehatan pada puskesmas.
2. Bagi Responden
Ibu hamil diharapkan agar selalu aktif dalam melakukan kunjungan kehamilan agar dapat dipantau kesehatan ibu dan janinnya, sehingga dapat mencegah atau terhindar dari berbagai penyakit beresiko pada saat hamil, bersalin, atau masa nifas.
3. Bagi Penelitian Selanjutnya
Peneliti diharapkan dapat memperluas objek penelitian sehingga penelitian dapat bersifat general.
4. Bagi Puskesmas Temindung
Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan dasar agar dapat memfasilitasi petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang baik dan optimal berdasarkan 5 mutu pelayanan kesehatan, sehingga memberikan kenyamanan pada pasien. Agar dapat meningkatkan keinginan pasien untuk berobat ke puskesmas meningkatkan derajat kesehatan.
5. Bagi Ilmu Kebidanan
Jurusan kebidanan lebih mendalami pembelajaran mengenai mutu pelayanan kesehatan sehingga nantinya saat melakukan praktek atau saat menjadi tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

Daftar Pustaka

- Alamsyah, Dedi dan Ratna Muliawati. (2013). *Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Andriani, Aida. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruang Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi*. Program studi d3 keperawatan STIKES Yarsi Sumbar. Bukit Tinggi.
- Anonym. (2014). *Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan*, di akses pada 02 Desember 2018. Diakses dari <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/12>
- Baxter, R., Hastings, N., Law, a., & Glass, E. J. (2008). *Mutu Pelayanan Kesehatan. Animal Genetics*, 39(5), 561–563.
- Bustami B. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Gerson, R. F. (2014). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Edisi terjemahan. Jakarta: PPM.
- Hamilawati. (2013). *Pengantar Ilmu Keperawatan Komunitas*. Sulawesi Selatan: Penerbit Pustaka As-Salam.
- Hermanto, Dadang. (2010). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. Tesis Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi dan Kebijakan Universitas Diponegoro. Semarang: 2010.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 165–173. Pohan, Imballo. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Kotler P. (2008). *Manajemen pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Ludia, Sri. (2017). *Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kefanenanu Kabupaten Timor Tengah Utara*. Program Studi Ilmu Keperawatan. Malang.
- Moeloek, H Abdul. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Ruang Rawat Inap Penyait Dalam RSUD Dr. H Abdul Moeloek*.
- Mubarak, Wahit Iqbal dan Nurul Chayatin. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Medika.

- Muminjaya. (2014). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoadmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurul, A. (2016). *Konsep Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, diakses pada 30 November 2018. Diakses di <https://aepmurulhidayat.wordpress.com>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. (2014). Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Menkes RI.
- Respati, S. A. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halamera Kota Semarang Tahun 2014*.
- Romaji, Latifatun. (2016). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS dan Non BPJS di RSUD Gambiran*. Kediri.
- Prasetyawati, Arsita Eka. (2011). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Untuk Kebidanan Holistik*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sondakh J. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan Kebidanan*. Edisi pertama. Jakarta: Salemba Medika
- Strategia, Vezi, Sincluziune- Anexa, Strategia Guvermului Rom, Raport Proiect, Pilot Eir, Ministerul Dezvolt, Banca Mondial, et al. (2016). "Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode ServQual Di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon Tahun 2014," 45-46.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alpa Beta.
- Supriyanto, S. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Suryatama, Erwin. (2014). *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Jakarta: Kata Pena.
- Tjiptono, Andi. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset
- Yustisia V. (2014). *Panduan resmi memperoleh jaminan kesehatan dari BPJS*. Edisi I. Jakarta: Visimedia.]

**MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN PESERTA BPJS (STUDI DI PUSKESMAS GAMBIRAN KECAMATAN
MOJOAGUNG KABUPATEN JOMBANG)**

Pipit Mei Candra*Pastria Sandra Dewi**Siti Shofiyah***

ABSTRAK

Pendahuluan: Kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan layanan kesehatan. **Tujuan Penelitian:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat jalan peserta BPJS. **Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode *survey analitic*. Sedangkan rancangan penelitian menggunakan *cross sectional*. Populasi diambil dari seluruh pasien rawat jalan pengguna BPJS di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang yang diambil rata-rata dari 6 bulan sejumlah 1.038 responden. Sampel dari penelitian ini berjumlah 104 responden. Variabel *independent* yaitu mutu pelayanan kesehatan, dan variabel *dependent* yaitu kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner. Data kemudian dianalisa uji *statistic korelasi spearman* dengan nilai $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$. Hasil penelitian ini adalah hampir seluruh responden menilai mutu pelayanan kesehatan baik (90,4%) cukup baik (9,6%) dan kepuasan pasien BPJS puas (84,6%) yang tidak puas (15,4%). **Hasil Penelitian:** Hasil uji statistik korelasi *spearman* ($\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$) sehingga H_0 diterima. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS.

Kata Kunci : BPJS, Kepuasan, Mutu Pelayanan

**THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH SATISFACTION OUTPATIENTS
PARTICIPANTS BPJS (STUDIES IN PUSKESMAS GAMBIRAN KECAMATAN
MOJOAGUNG KABUPATEN JOMBANG)**

ABSTRACT

Background: Public awareness of health, will lead to increased demands for health services. The quality of health services given pointed at the level of perfection health services in meet the needs and demands each patient. Dissatisfaction patients arising since they occur the gap between hope patients with the performance of health services perceived when use of health care services. **Objective:** The purpose of this study is to find relations the quality of health services with satisfaction outpatients participants BPJS. **Method:** This research in a survey analitic. While design the research uses cross sectional. Population taken from all outpatients users BPJS at Puskesmas Gambiran kecamatan mojoagung kabupaten jombang taken the average of 6-month in the amount of 1.038 respondents. Sample from the study were 104 respondents. Independent variabel was the quality of health care and the dependent variable was satisfaction outpatients participants BPJS. Measuring instrument used in this study was a questionnaire. Then, data was analyzed with spearman's correlation statistical test with value $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$. This result was mostly respondents assessed the quality of health care was good (90.4%), good enough (9.6%) and BPJS patients satisfaction was quite satisfied (84.6%), not satisfied (15.4%). **Result:** The Spearman correlation statistical test results ($\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$) so that H_0 accepted. **Conclusion:**

The conclusion of this research that there was a correlation the quality of service with satisfaction outpatients participants BPJS.

Key words: BPJS, quality of service, satisfaction

PENDAHULUAN

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien (Azwar, 2011). Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan layanan kesehatan. Oleh karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan rakyat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai porsi yang besar. Namun karena keterbatasan sumber daya pemerintah menyebabkan adanya keluhan-keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2007). Di Indonesia pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014). BPJS Kesehatan merupakan salah satu fasilitas layanan kesehatan yang membuat banyak masyarakat kurang puas karena pelayanannya tidak sesuai dengan harapan.

Berdasarkan data per 6 Februari 2015 di Indonesia pengguna BPJS mencapai 136.610.852 jiwa. Di Jawa Timur kepesertaan BPJS pada tahun 2015 mencapai 21.762.766 jiwa, jumlah ini meningkat dari tahun 2014. Menurut PT ASKES Kabupaten Jombang jumlah peserta BPJS sampai Bulan Februari 2016 sebanyak 752.822 jiwa. Sedangkan untuk Puskesmas Kecamatan Gambiran terhitung

bulan Februari 2016 1.214 jiwa yang terdaftar sebagai pengguna BPJS Kesehatan. Menurut Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang tahun 2013 Puskesmas Gambiran menempati mendapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 73,45. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 5 Maret 2016 diketahui data pada 10 responden rawat jalan yang menggunakan BPJS secara wawancara didapatkan 6 responden menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena merasa pemeriksaan yang dilakukan kurang dan fasilitas yang ada di Puskesmas kurang baik, 4 responden cukup puas dengan pelayanan yang diberikan karena tenaga kesehatan melayani dengan cukup baik.

Mutu pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen (pasien), baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Efendi dan Makhfudli, 2009) BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Pasal 1). Berdasarkan hasil survey kepuasan BPJS di Jakarta, masih banyak masyarakat yang mengeluh kurang puas dengan layanan kesehatan. Ketidakpuasan tersebut meliputi pelayanan tenaga kesehatan yang kurang bagus di lapangan, antrian yang panjang pada loket BPJS, pengurangan jumlah obat pada setiap pasien karena banyaknya obat yang tidak ditanggung oleh BPJS, pengurangan jumlah pemeriksaan yang dilakukan di tempat pelayanan kesehatan (Syarifah, 2014).

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama diharapkan meningkatkan kesehatan masyarakat, dimana petugas

kesehatan mempunyai peran dan tanggung jawab besar mengenai masalah kesehatan masyarakat. Tenaga kesehatan harus peka dengan keadaan yang ada. Tenaga kesehatan yang memiliki sifat *extrovert* (terbuka), maka akan lebih mudah dalam menangani pasien rawat jalan, karena pasien rawat jalan merasa nyaman dengan keberadaannya dan pemerintah beserta jajarannya lebih dapat mensosialisasikan program BPJS agar masyarakat lebih jelas mengenai program tersebut. Selain itu, meskipun antrian panjang pada loket, pengguna BPJS tetap mendapatkan pelayanan yang baik, jumlah obat pada setiap pasien tidak dikurangi, dan jumlah pemeriksaan yang dilakukan di tempat pelayanan kesehatan tidak dikurangi.

BAHAN DAN METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, penelitian ini menggunakan metode *survey analytic*. *Survey analytic* adalah survei atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Kemudian melakukan analisis dinamika korelasi antara fenomena atau antara faktor resiko dengan faktor efek (Notoatmodjo, 2010).

Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan faktor efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Dalam penelitian seksional silang atau potong silang, variabel sebab atau resiko dan akibat atau kasus yang terjadi pada obyek penelitian diukur atau dikumpulkan secara *stimultan* (dalam waktu yang bersamaan) (Notoatmodjo, 2010). Waktu penelitian adalah jangka waktu yang dibutuhkan peneliti untuk memperoleh data penelitian yang dilaksanakan (Putriningrum, 2010). Penelitian ini dimulai dari bulan Januari sampai Juli 2016 dan pengambilan data pada bulan Mei 2016. Tempat penelitian adalah tempat yang digunakan selama

pengambilan data selama kasus berlangsung (Putriningrum, 2010). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang.

Populasi, Sampel dan Sampling

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2010). Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan pengguna BPJS di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang yang diambil rata-rata dari 6 bulan, mulai dari bulan Nopember sampai April. Bulan Nopember berjumlah 802, Desember berjumlah 1.266, Januari berjumlah 1.014, Februari berjumlah 1.055, Maret berjumlah 1.128, April berjumlah 962. Populasi dari rata-rata 6 bulan tersebut berjumlah 1.038 orang. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2010). Pada penelitian ini sampelnya adalah sebagian dari responden yang menggunakan BPJS yang berjumlah 104 responden.

Teknik *sampling* merupakan cara pengambilan sampel dari populasinya dengan tujuan sampel yang diambil dapat mewakili populasi yang akan diteliti (Nasir, 2011).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* yaitu didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2010).

Pengumpulan dan Analisa Data

Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah mutu pelayanan kesehatan dan dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS. Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2010). Instrument dalam

penelitian ini menggunakan kuesioner tentang mutu pelayanan dengan skala Likert dan Kuesioner tentang kepuasan menggunakan skala Likert. Setelah data terkumpul, maka dilakukan pengolahan data melalui tahapan *Editing, Coding, Scoring* dan *Tabulating* (Setiawan dan Sunyoto, 2011). Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan 2 (dua) metode yaitu analisa *univariate* dan *bivariate*. *Analysis Univariate* yaitu Mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang dengan rumus:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Prosentase

f : Jumlah skor responden

N : Skor maksimal responden (Arikunto, 2007)

Setelah diketahui hasil presentasi dari perhitungan kemudian ditafsirkan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Baik : 76-100 %
2. Cukup baik : 56-75 %
3. Kurang baik : < 56 %

Analysis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisis bivariat dalam penelitian ini digunakan untuk menguji Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang. Hasil data dari variabel independen (mutu pelayanan kesehatan) dan variabel dependen (kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS) merupakan jenis data kategorik sehingga pengujian statistik yang digunakan adalah *Rank Spearman*. Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dan apakah hubungan yang dihasilkan bermakna maka digunakan dengan uji statistik *Rank Spearman* menggunakan batas kemaknaan $\alpha=0,05$, artinya jika diperoleh $p<0,05$, maka hasil perhitungan statistik bermakna yang berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel

independen dengan variabel dependen (H_0 ditolak). Jika nilai $p>0,05$, maka hasil perhitungan statistik tidak bermakna yang berarti bahwa tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (H_0 gagal ditolak).

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden Pengguna BPJS Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Distribusi frekuensi Karakteristik responden pengguna BPJS berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang Tahun 2016

No	Jenis kelamin	f	%
1	Laki - laki	61	58,7
2	Perempuan	43	41,3
	Jumlah	104	100

Sumber: Data primer 2016

Berdasarkan tabel 5.1 sebagian besar dari responden berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 61 responden (58,7%).

2. Karakteristik Responden Pengguna BPJS Berdasarkan Umur

Tabel 5.2 Distribusi frekuensi Karakteristik responden pengguna BPJS berdasarkan umur di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang Tahun 2016

No.	Umur	f	%
1	17-25 tahun	32	30,8
2	26-35 tahun	33	31,7
3	36-45 tahun	8	7,7
4	46-55 tahun	14	13,5
5	>55 tahun	17	16,3
	Jumlah	104	100

Sumber: Data primer 2016

Berdasarkan tabel 5.2 di atas diketahui hampir dari setengahnya berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 33 responden (31,7%).

3. Karakteristik Responden Pengguna BPJS Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5.3 Distribusi frekuensi Karakteristik responden pengguna BPJS berdasarkan pendidikan di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang Tahun 2016

No.	Pendidikan	f	%
1	SD	15	14,4
2	SMP	13	12,5
3	SMA	70	67,3
4	PT	6	5,8
Jumlah		104	100

Sumber: Data primer 2016

Berdasarkan tabel 5.3 sebagian besar dari responden berpendidikan akhir SMA sebanyak 70 Orang (67,3%).

4. Karakteristik Responden Pengguna BPJS Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5.4 Distribusi frekuensi Karakteristik responden pengguna BPJS berdasarkan pekerjaan di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang Tahun 2016

No.	Pekerjaan	f	%
1	Pelajar/mahasiswa	23	22,1
2	Pegawai Negeri Swasta	13	12,5
3	Swasta/Wiraswasta	45	43,3
4	Tani	13	12,5
5	Lain-lain	10	9,6
Jumlah		104	100

Sumber: Data primer 2016

Berdasarkan tabel 5.4 untuk kategori pekerjaan hampir dari setengahnya responden mempunyai pekerjaan swasta/wiraswasta sebanyak 45 orang (43,3%).

5. Karakteristik Responden Pengguna BPJS Berdasarkan Kelas BPJS

Tabel 5.5 Distribusi frekuensi Karakteristik responden pengguna BPJS berdasarkan kelas BPJS di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang Tahun 2016

No.	Kelas BPJS	f	%
1	Kelas 1	21	20,2
2	Kelas 2	29	27,9
3	Kelas 3	54	51,9
Jumlah		104	100

Sumber: Data primer 2016

Berdasarkan tabel 5.5 untuk kategori kelas BPJS sebagian besar dari responden mempunyai kelas BPJS 3 sebanyak 54 orang (51,9%).

Data Khusus

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan

Tabel 5.6 Distribusi frekuensi tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang Tahun 2016

Kriteria	f	%
Baik	94	90,4
Cukup	10	9,6
Kurang	0	0,0
Jumlah	104	100

Sumber: Data primer 2016

Berdasarkan tabel 5.6 di atas diketahui hampir seluruhnya memiliki penilaian untuk mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang dengan kategori baik sebanyak 94 responden (90,4 %).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS

Tabel 5.7 Distribusi frekuensi tentang kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang Tahun 2016

Kriteria	f	%
Puas	88	84,6
Tidak Puas	16	15,4
Jumlah	104	100

Sumber: Data primer 2016

Berdasarkan tabel 5.7 di atas didapatkan hampir seluruhnya puas yaitu sebanyak 88 responden (84,6%).

3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang Tahun 2016

Tabel 5.8 Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang Tahun 2016.

Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Jml	
	Puas		Tdk Puas			
	f	%	f	%	f	%
Baik	87	83,7	7	6,7	94	90,4
Cukup	1	1,0	9	8,7	10	9,6
Kurang	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Jml	88	84,6	16	15,4	104	100

Uji korelasi spearman $\alpha=5\%$ $\rho=0,0000$
 $r=0,675$

Sumber: Data primer 2016

Berdasarkan tabel 5.8 di atas menunjukkan bahwa hampir seluruhnya di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang Tahun 2016 merasa puas dan menilai mutu pelayanan baik yaitu sebanyak 87 responden (83,7%).

Dari hasil uji Statistik *Spearman's rho* angka korelasi 0,675 kategori sedang dengan angka signifikan atau nilai probabilitas (0,000) kurang dari 0,05 atau ($\rho < \alpha$), yang artinya H_0 diterima, Ada Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang 2016.

PEMBAHASAN

1. Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan tabel 5.6 dapat diketahui dari 104 responden, hampir seluruhnya memiliki penilaian baik yaitu 94 responden (90,4%), sebagian kecil dari responden memiliki penilaian cukup yaitu 10 responden (9,6%). Berdasarkan hasil tabulasi data mutu pelayanan kesehatan yang terdapat pada lampiran dari masing-

masing parameter, yang meliputi bukti fisik (24,73%), kehandalan (28,03%), daya tanggap (15,05%), jaminan (17,84%), dan empati (14,36%). Menurut peneliti, semakin baik mutu pelayanan di Puskesmas maka akan banyak pasien yang merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas. Penilaian mutu pelayanan baik karena terdapat dua parameter yang tertinggi yaitu kehandalan dan bukti fisik, meskipun terdapat parameter yang terendah yaitu empati. Pasien merasa puas karena petugas kesehatan yang handal dan fasilitas yang memadai serta lengkap. Namun petugas kesehatan perlu meningkatkan empati atau rasa peduli terhadap pasien rawat jalan peserta BPJS. Pasien menilai kepuasan berdasarkan panca indera dari pelayanan yang diterima, harapan pasien dengan kenyataan atau pelayanan sesuai, jadi pasien merasa puas karena menganggap mutu pelayanan yang ada bermutu. Hal ini sesuai dengan Joeharno (2008) tentang beberapa aspek yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan di Puskesmas yaitu jumlah petugas, jumlah petugas merupakan salah satu aspek yang menunjang pelayanan kepada pasien di Puskesmas. Ketanggapan petugas, ketanggapan petugas berhubungan dengan aspek kesiapan dari petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang diinginkan, dan ketersediaan serta kelengkapan fasilitas. Fasilitas merupakan sarana bantu bagi instansi dan tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pasien di Puskesmas. Dalam unsur ini, pemberi jasa dituntut untuk menyediakan jasa yang handal. Jasa yang diberikan jangan sampai mengalami kegagalan, dengan kata lain jasa tersebut selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu (Rangkuti, 2006).

2. Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Tabel 5.7 menunjukkan bahwa hampir seluruhnya puas yaitu sebanyak 88 responden (84,6%). Sebagian kecil dari

responden tidak puas sebanyak 16 responden (15,4%). Berdasarkan hasil tabulasi data kepuasan pasien rawat jalan yang terdapat pada lampiran dari masing-masing parameter, yang meliputi bukti fisik (20,17%), kehandalan (21,25%), daya tanggap (20,08%), jaminan (19,33%), dan empati (19,17%). Menurut peneliti, pasien merasa puas karena terdapat dua parameter yang tertinggi yaitu kehandalan dan bukti fisik, meskipun terdapat parameter yang terendah yaitu empati. Pasien merasa petugas pendaftaran di loket Puskesmas cepat dalam mendaftarkan pasien, sehingga pasien yang mengantri tidak perlu menunggu lama untuk dipanggil. Hal ini membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena petugas kesehatan yang ada handal dalam menangani pasien. Hal ini sesuai dengan Budiastuti (2008) tentang beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk atau jasa yaitu pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan produknya. Kehandalan adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten (Rangkuti, 2006).

Tabel 5.1 sebagian besar dari responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 61 responden (58,7%). Menurut peneliti pasien laki-laki merasa puas karena mereka cenderung lebih bisa menerima dan menilai pelayanan yang didapatkan dibandingkan dengan perempuan yang lebih kritis dalam menilai pelayanan yang diberikan petugas kesehatan. Laki-laki cenderung lebih berdiam diri dan menutupi perasaannya, sehingga laki-laki mudah untuk mengatakan puas. Sedangkan

perempuan cenderung lebih sensitive ditunjukkan dengan sikap lebih terbuka dan sikap kritis terhadap kebersihan, bijaksana, penuh pengertian, lebih sabar, hangat dan bisa bekerjasama. Hal ini sesuai dengan Ajeng (2012), laki-laki lebih sering menuntut keadaan yang lebih baik dan selalu terencana dengan baik daripada sifat perempuan yang cenderung sensitive ditunjukkan dengan sikap kritis terhadap kebersihan dan selalu memperhatikan tutur kata daripada laki-laki, sehingga lebih cepat puas pada pelayanan kebidanan yang dilakukan petugas kesehatan daripada perempuan.

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa hampir dari setengahnya berumur 26-35 tahun (31,7%). Menurut peneliti umur dapat mempengaruhi pernyataan tentang kepuasan. Usia 26-35 tahun merupakan usia dewasa awal. Pada umur ini individu sudah matang dalam kepribadian sehingga ia akan menghargai setiap yang diterimanya, maka pelayanan yang dia terima apabila sudah sesuai dengan harapannya ia akan menyatakan puas. Pasien yang berobat ke Puskesmas lebih banyak yang berusia lebih muda atau dewasa daripada yang berusia lebih tua. Diusia tua banyak yang mengeluh dengan kesehatannya. Hal ini berbanding terbalik dengan Kuswara (2007), masyarakat yang berobat ke pelayanan kesehatan sebagian masyarakat rentan yaitu balita, ibu hamil, dan usia lanjut. Dalam pelayanan kesehatan terdapat faktor sosial yaitu perawat lebih menghormati yang lebih tua sehingga lebih perhatian dalam memberikan pelayanan. Semakin tua usia memiliki harapan yang lebih rendah dan cenderung mudah puas daripada dengan usia yang relative muda. Usia tua lebih mudah memaklumi situasi dan kondisi yang terjadi di sekitarnya.

Tabel 5.3 menunjukkan sebagian besar dari responden berpendidikan akhir SMA sebanyak 70 responden (67,3%). Menurut peneliti pasien yang berobat ke Puskesmas banyak yang berpendidikan akhir SMA dan sudah merupakan pendidikan yang paling tinggi. Pada pendidikan jenjang

tinggi akan mempunyai kemampuan lebih baik menerima pesan yang disampaikan sehingga mereka lebih tahu tentang haknya dan aktif bertanya karena lebih kritis dan ingin tahu tentang sakit yang dideritanya, terkadang karena kecanggihan teknologi pasien mencari kebenaran yang telah dijelaskan petugas kesehatan melalui hp dan media yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan Irine (2010), pembelajaran meliputi perubahan perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman sebagian besar perilaku manusia adalah hasil dari belajar ahli teori pembelajaran yakin bahwa pembelajaran dihasilkan melalui perpaduan kerja antara dorongan, rangsangan, petunjuk, tanggapan, dan penguatan. Pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal.

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa hampir dari setengahnya mempunyai pekerjaan swasta/wiraswasta sebanyak 45 responden (43,3%). Menurut peneliti di daerah Puskesmas Gambiran masyarakat banyak yang bekerja sebagai wiraswasta seperti berdagang di pasar, membuka toko, dan di pasar hewan yang dekat dengan daerah mereka. Masyarakat yang bekerja dan lebih banyak berinteraksi dengan orang lain cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan. Seseorang yang bekerja dan banyak berinteraksi dengan orang lain cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya. Hal tersebut menuntut tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga pasien merasa puas. Hal ini sesuai dengan Ranguti (2006) yang menyatakan kelompok masyarakat yang bekerja cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan juga lingkungan keluarga. Hal ini ada hubungannya dengan teori yang menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak merasa puas bagi dirinya dibandingkan dengan yang tidak bekerja.

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa kategori kelas BPJS sebagian besar dari responden

mempunyai kelas BPJS 3 sebanyak 54 orang (51,9%). Menurut peneliti, semua pasien yang datang dilayani dengan baik. Puskesmas mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pasien, sehingga tenaga kesehatan benar-benar melaksanakan tujuan dari puskesmas tersebut tanpa membedakan pelayanan dari kelas BPJS. Sehingga pasien merasa puas karena pelayanan yang diberikan sama antara satu pasien dengan pasien lain. Hal ini sesuai dengan teori Wijono (2010) dalam teori kepuasan pelanggan, siapapun yang datang harus diberikan pelayanan yang baik tanpa membedakan status. seseorang yang diberikan pelayanan yang baik pasti akan kembali ke tempat dimana ia diperlakukan baik dan bahkan akan membawa orang lain sehingga mereka akan menjadi pelanggan.

3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS

Tabel 5.8 menunjukkan bahwa hampir seluruhnya menilai mutu pelayanan baik dan pasien merasa puas yaitu sebanyak 87 responden (83,7 %), dan sebagian kecil dari responden menilai mutu pelayanan cukup dan tidak puas yaitu sebanyak 9 responden (8,7%).

Hasil dari uji korelasi Spearman memiliki koefisien korelasi $\rho = 0,000$ dan nilai $(r) = 0,675$. Hipotesis dalam penelitian ini adalah H_1 ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai $\rho < 0,05$. Sehingga berdasarkan hasil tersebut dimana nilai $\rho = 0,000 < 0,05$ jadi H_1 diterima dan H_0 ditolak yang artinya mutu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS.

Menurut peneliti adanya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS karena mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Gambiran sudah baik, mutu yang dapat dirasakan pasien meliputi antrian di loket

yang tidak panjang karena pasien yang berobat segera didaftar, tenaga kesehatan yang cekatan dalam menangani keluhan pasien, tenaga kesehatan yang ramah, sopan dan baik dalam memberikan pelayanan, penanganan yang tidak berbelit-belit, dan pasien merasa diperlakukan sama dengan pasien yang lain tidak ada kesan membeda-bedakan dalam pelayanannya, petugas kesehatan yang berkompeten, jumlah obat yang didapatkan sesuai dengan keluhan atau sakit yang diderita pasien atau tidak ada pengurangan, dan fasilitas yang ada memadai. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Budiastuti (2007) dimana, pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain: kualitas produk atau jasa, mutu pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang hampir seluruhnya baik.
2. Kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang hampir seluruhnya merasa puas.
3. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang.

Saran

Dari hasil kesimpulan penelitian diatas, maka peneliti dapat mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Tenaga Kesehatan
Tenaga kesehatan diharapkan lebih meningkatkan pelayanan kesehatan terutama untuk memberikan perhatian kepada pasien yang datang. Petugas kesehatan perlu mendengarkan keluhan yang dirasakan pasien dan memberikan penjelasan yang akurat kepada pasien rawat jalan pengguna BPJS saat periksa ke Puskesmas sehingga pasien merasa diperhatikan dan puas.
2. Bagi Puskesmas
Diharapkan pelayanan kesehatan di Puskesmas lebih ditingkatkan, terutama memberikan perhatian kepada pasien yang datang. Petugas kesehatan perlu mendengarkan keluhan yang dirasakan pasien dan memberikan penjelasan yang akurat kepada pasien rawat jalan pengguna BPJS saat periksa ke Puskesmas sehingga mutu yang diinginkan Puskesmas dapat tercapai.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan hasil penelitian yang telah dilakukan ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

KEPUSTAKAAN

- Adawiyah, Lailatul M. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di RSI Sakinah Kabupaten Mojokerto. Skripsi. ICME Jombang.
- Angela, Ajeng. 2012. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2011. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Budiastuti. 2008. *Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan*. <http://www.scribd.com>. Diakses 08/03/2014.

Joeharno. 2008. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Nasir, A, dkk. 2011. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Rineka Cipta.

Nursalam, 2010. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Surabaya: Salemba Medika.

Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Soesanto, Wibisono. 2009. *Biostatistik Penelitian Kesehatan Biostatistik dengan Komputer (SPSS 16 for Windows)*. Surabaya: Dua Tujuh.

Sunyoto, Danang dan Setiawan, Ari. 2011. *Statistik Kesehatan, Parametrik, Non Parametrik, Validitas, dan Reliabilitas*. Nuha Medika: Yogyakarta.

Ulinuha. 2014. *Kepuasan Pasien BPJS*. www.lppm.dibus.ac.id tanggal 10 Oktober 2014.



LAMPIRAN 4

SURAT STUDI PENDAHULUAN

YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
POLITEKNIK KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN

Malang, 27 Desember 2019

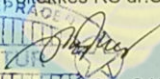
Nomor : B/540/XII/2019
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin
Studi Pendahuluan

Kepada

Yth. Kepala Bakesbangpol Kab.Lumajang
di
Lumajang

1. Dasar :
 - a. Kurikulum Nasional DIII Keperawatan Tahun 2014 tentang Penyusunan KTI dan UAP.
 - b. Kalender Akademik Program Studi Keperawatan Poltekkes RS dr. Soepraoen TA. 2019/2020 tentang jadwal penyusunan KTI dan UAP.
2. Sehubungan hal tersebut di atas, dengan ini diajukan permohonan ijin pengambilan data studi pendahuluan untuk mahasiswa Program Studi Keperawatan Politeknik Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang TA. 2019/2020 a.n. Indana Zulfah NIM. 171075 dengan judul "Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Penanggal Kabupaten Lumajang".
3. Demikian mohon dimaklumi.

Direktur Poltekkes RS dr. Soepraoen


DIREKTUR
Letkol Ckm Arief Hendi, S.M.Pd, SH, S.Kep., Ners, MM., M.Kes
NIDN. 8807901019

Tembusan :

1. Kepala Dinas Kesehatan Kab.Lumajang
2. Kepala Puskesmas Penanggal

LAMPIRAN 5

KARTU BIMBINGAN DOSEN PEMBIMBING I

POLITEKNIK KESEHATAN RS. Dr. SOEPRAOEN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : INDANA ZULFAH Mulai bimb:

NIM : 171075 Akhir bimb:

Judul Studi Kasus :
Gambaran mutu pelayanan kesehatan
di ruang rawat inap puskesmas Peranggal
kabupaten Lumajang

Nama Pembimbing I : Apriani Puji M. Kep.

Nama Pembimbing II : Iskori ChM (K) Murtiwi m. kep.

Tanggal	Bimbingan yang diberikan oleh Dosen		Tanda Tangan
	Pembimbing I/II	Permasalahan	
<u>27/12/2019</u>	<u>1</u>	<u>Diskusi materi Akreditasi pelayanan perjas indikasi</u>	<u>[Signature]</u>
<u>20/12/19</u>	<u>1</u>	<u>Kejelasan draft</u>	<u>[Signature]</u>

Catatan:
.....
.....
.....

LAMPIRAN 6

KARTU BIMBINGAN DOSEN PEMBIMBING II

POLITEKNIK KESEHATAN RS. Dr. SOEPROAEN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : INDARIA ZULFAH Mulai bimb:
 N I M : 171075 Akhir bimb:
 Judul Studi Kasus : Gambaran mutu pelayanan Kesehatan di ruang rawat inap puskesmas penanggal kabupaten Lumajang.
 Nama Pembimbing I : Apriani Puji M. Kep.
 Nama Pembimbing II : Letkol Ckm (k) Mustriwi M. Kep.

Tanggal	Bimbingan yang diberikan oleh Dosen		Tanda Tangan
	Pembimbing I/II	Permasalahan	
26-des-2019	II	Judul Acc. Gt Pasal 1-3. Pasal 1 → Revisi	
30-12-2019	II	Revisi BAB 1 & II.	
9-januari-2020	II	Revisi BAB 1, II, III dan questioner.	
26-april-2020	II	Revisi BAB 1, II, III dan kuisisioner sesuai masukan.	
17-mei-2020	II	Banyak hal masukan di bab 2, 3 yg blm di revisi. kuisisioner tidak sinkron dg isi-isi dan kalimat tidak di menyerti.	
21-mei-2020		Acc. BAB 2. Revisi BAB 3. Dan kuisisioner.	
25-mei-2020		Acc BAB III. Revisi kuisisioner	
26-mei-2020		Acc usi proposal.	

Catatan: mulai tanggal 26 April 2020 konsul melalui Email dengan pembimbing