

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PERTAMINA
BINTANG AMIN BANDAR LAMPUNG TAHUN 2016**

Wulan Puspitasari¹, Neno Fitriyani²

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan hasil dari membandingkan kinerja pelayanan kesehatan dengan harapan pasien. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. BPJS kesehatan merupakan suatu badan hukum untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan survey tipe analitik dengan rancangan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 360 responden dengan teknik pengambil sampel yaitu *purposive*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat menggunakan uji statistik *Chi square*.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan *tangible* baik (70,0%), *reliability* baik (56,1%), *responsiveness* baik (64,4%), *assurance* baik (66,7%), *emphaty* baik (69,4%) dan tingkat kepuasan dalam kategori puas (61,7%). Terdapat pengaruh antara *tangible* ($p = 0,000$), *reliability* ($p = 0,000$), *responsiveness* ($p = 0,000$), *assurance* ($p = 0,000$), dan *emphaty* ($p = 0,000$) dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016.

Kesimpulan: Terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016.

Kata Kunci: kepuasan pasien, mutu pelayanan, BPJS kesehatan

PENGANTAR

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit.¹ Rumah sakit merupakan upaya kesehatan strata kedua (upaya kesehatan tingkat lanjutan), yaitu yang mendayagunakan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan spesialistik. Penyelenggara upaya kesehatan ini adalah pemerintah, masyarakat, dan swasta yang diwujudkan dalam praktik dokter spesialis di tempat kerja maupun

fasilitas kesehatan sekunder termaksud rumah sakit tipe C.² Diantara bentuk jasa layanan kesehatan di rumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien dengan cepat dan akurat, oleh karena itu dibutuhkan keramahan dan kesigapan para dokter, kecepatan pelayanan para perawat dan juga pegawai di rumah sakit yang bersangkutan.³

Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produl atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan.⁴ Penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan akan menumbuhkan kepuasan kerja, komitmen, dan peningkatan moral profesi layanan kesehatan serta akhirnya

-
1. Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati
 2. Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati

menimbulkan kepuasan pasien.⁵

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.⁵ Dalam perkembangannya terdapat lima dimensi yang berhubungan dengan kepuasan. Kelima dimensi tersebut terdiri dari *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Emphaty* (empati/perasaan), *Assurance* (jaminan) dan *Responsiveness* (daya tanggap).⁴

Menurut Direktur Eksekutif Pusat Studi Strategi dan Kebijakan Publik (Pussbik) Lampung Aryanto pada survei yang melibatkan 778 responden, ada lima hal yang paling dikeluhkan masyarakat Bandar Lampung terkait pelayanan kesehatan di RSUD, puskesmas, dan rumah sakit swasta. Pertama, warga mengeluhkan tingginya biaya pengobatan. Selanjutnya, perilaku dokter, paramedis, dan petugas rumah sakit atau puskesmas dinilai tidak menyentuh. Warga juga mengeluhkan keterbatasan sarana dan prasarana kesehatan di tempat pelayanan kesehatan.⁶

Oleh sebab itu pemerintah melakukan upaya dalam memenuhi hak-hak masyarakat yang seharusnya mereka dapatkan. Contoh dari upaya pemerintah tersebut adalah dengan dibuatnya program Jamkesmas, Askes, dan lain sebagainya yang telah dialihkan ke program baru pemerintah yakni program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dimulai dari tahun 2014. Program ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS).⁷

Sesuai UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Sedangkan berdasarkan UU No 24 tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia. Menurut Depkes (2012), bahwa transformasi PT. Askes dan PT. Jamsostek menjadi BPJS dilakukan secara bertahap. Pada awal 2014, PT Askes akan menjadi BPJS

Kesehatan, selanjutnya tahun 2015 giliran PT. Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan.⁷

Hasil survey *Myriad Research Comitted* tahun 2014, dari 17.280 responden masyarakat peserta BPJS kesehatan sebanyak 81% menyatakan puas. Angka tersebut melampaui target kepuasan masyarakat yang ditetapkan pemerintah, yaitu sebesar 75%. Presentase total sebesar 81 % itu merupakan gabungan dari indeks kepuasan peserta terhadap layanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL), kantor cabang, dan BPJS Kesehatan Center.⁹ Walaupun secara statistik pencapaian indeks kepuasan BPJS kesehatan sudah di atas target, tetapi masih banyak keluhan dari penyelenggara fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan meliputi besaran penggantian biaya, pemahaman hak dan kewajiban, layanan untuk remote area, kemudahan klaim serta kemudahan untuk mengakses piket.⁸

Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin (RSPBA) merupakan salah satu penyedia jasa layanan kesehatan strata kedua yang bekerja sama dengan BPJS termasuk pelayanannya untuk pasien rawat jalan. Kunjungan pasien BPJS rawat jalan di RSPBA tahun 2014 berjumlah 15.877 pasien dengan rata-rata 1.323 tiap bulannya dan mengalami peningkatan dua kali lipat tahun 2015 dengan jumlah 41.240 pasien dengan rata-rata 3.437 pasien tiap bulannya. Data kunjungan lama dan kunjungan baru pasien BPJS tiap poliklinik di RSPBA, hampir tiap poli memiliki pasien BPJS tetap tiap bulannya yang ditunjukkan dari angka kunjungan lama yang konstan, seperti pada bulan September 2015 di poli anak memiliki 134 pasien lama dengan 32 pasien baru dan pada bulan Oktober 2015 terdapat 127 pasien lama dengan 35 pasien baru. Data tersebut menunjukkan dua alasan pasien kembali datang ke poli, yaitu karena harus konsultasi ulang ataupun karena kepuasan pasien terhadap kinerja layanan kesehatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan survey tipe analitik dengan rancangan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 360 responden dengan teknik pengambil sampel yaitu *purposive*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat menggunakan uji statistik *Chi square*.

Kriteria Inklusi

1. Pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSPBA.
2. Pasien dewasa umur ≥ 17 tahun.
3. Pasien sudah selesai mendapatkan pelayanan.
4. Bersedia menjadi responden.
5. Mampu menjawab pertanyaan peneliti.

Kriteria Eksklusi

1. Pasien merupakan pegawai di RSPBA.

Hasil Penelitian

Univariat

Analisa univariat dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) dan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin di Bandar Lampung tahun 2016. Hasil penelitian terhadap 360 responden didapat:

Tangible

Data distribusi dari indikator *tangible* pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.5. Distribusi Indikator *Tangible* pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Binng Amin Bandar Lampung Tahun 2016

No.	Pertanyaan	Skor	Means	Kategori
1.	Ruang tunggu selalu dijaga kebersihannya.	1.383	3,84	Kurang baik
2.	Tidak terdapat bau tidak sedap di sekitar ruang tunggu.	1.366	3,79	Kurang baik
3.	Perawat menyusun dengan rapi susunan benda yang berada di meja perawat.	1.377	3,83	Kurang baik
4.	Penerangan di ruang tunggu BPJS dan ruang pemeriksaan dokter cukup baik.	1.404	3,90	Kurang baik
5.	Terdapat kotak sampah di dekat ruang tunggu.	1.399	3,89	Kurang baik
6.	Dokter menggunakan sepatu.	1.465	4,07	Baik
7.	Ruang pemeriksaan dokter bersih dan rapi.	1.469	4,08	Baik
8.	Perlengkapan pemeriksaan dokter tersedia (timbangan, stetoskop, tensimeter, dan termometer).	1.457	4,05	Baik
9.	Dokter selalu menjaga kerapian penampilannya.	1.481	4,11	Baik
Total		12.801	3,95	

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa indikator tertinggi pada mutu pelayanan aspek *tangible* yaitu dokter selalu menjaga kerapian penampilannya dengan mean 4,11 dan dikategorikan baik. Sedangkan indikator terendah yaitu tidak terdapat bau tidak sedap di sekitar ruang tunggu

dengan mean 3,79 dan dikategorikan kurang baik.

Data dari distribusi frekuensi mutu pelayanan aspek *tangible* pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 dapat ditampilkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Aspek *Tangible* pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

<i>Tangible</i>	Jumlah	%
Kurang Baik	108	30,0
Baik	252	70,0
Total	360	100,0

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar mutu pelayanan pada aspek *tangible* adalah baik (70,0%) dengan mean = 35,54.

Data distribusi dari indikator *reliability* pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Reliability

Tabel 4.7. Distribusi Indikator *Reliability* pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

No	Pertanyaan	Skor	Mean s	Kategori
1.	Loket BPJS buka sesuai dengan jadwal yang tertera.	1.414	3,93	Baik
2.	Perawat datang sebelum loket BPJS buka.	1.410	3,92	Baik
3.	Dokter datang tepat waktu sesuai dengan jadwal praktik yang tertera.	1.279	3,55	Kurang baik
4.	Staf administrasi melayani dengan baik pendaftaran pasien.	1.424	3,96	Baik
5.	Staf administrasi menanyakan identitas anda secara lengkap saat mendaftar.	1.426	3,96	Baik
6.	Waktu tunggu pasien tidak lebih dari 60 menit.	1.245	3,46	Kurang baik
7.	Dokter memberitahukan tentang hal-hal yang boleh/tidak boleh selama masa pengobatan anda.	1.475	4,10	Baik
8.	Dokter meminta izin sebelum melakukan pemeriksaan.	1.466	4,07	Baik
Total		12.3	3,87	
		21		

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa indikator tertinggi pada mutu pelayanan aspek *reliability* yaitu dokter memberitahukan tentang hal-hal yang boleh/tidak boleh selama masa pengobatan anda dengan mean 4,10 dan dikategorikan baik. Sedangkan indikator terendah yaitu waktu tunggu pasien tidak lebih dari 60

menit dengan mean 3,46 dan dikategorikan kurang baik.

Data dari distribusi frekuensi mutu pelayanan aspek *reliability* pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 dapat ditampilkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.8 . Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Aspek *Reliability* pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

<i>Reliability</i>	Jumlah	%
Kurang Baik	158	43,9
Baik	202	56,1
Total	360	100,0

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar mutu pelayanan pada aspek *reliability* adalah baik (56,1%) dengan mean = 3,08.

Responsiveness

Data distribusi dari indikator *responsiveness* pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.9. Distribusi Indikator *Responsiveness* pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

No.	Pertanyaan	Skor	Means	Kategori
1.	Staf administrasi BPJS melayani pendaftaran anda dengan cepat.	1.380	3,83	Kurang baik
2.	Staf administrasi BPJS bersedia membantu anda bila ada kesulitan.	1.385	3,85	Kurang baik
3.	Staf administrasi BPJS memberikan anda nomor antrean.	1.422	3,95	Kurang baik
4.	Perawat melakukan panggilan kepada anda saat waktu pemeriksaan telah tiba.	1.424	3,96	Kurang baik
5.	Dokter segera menangani anda ketika sampai di ruang pemeriksaan.	1.458	4,05	Baik
6.	Dokter menanggapi setiap keluhan yang anda rasakan.	1.482	4,11	Baik
7.	Dokter menyediakan waktu khusus untuk membantu anda dalam berkonsultasi tentang pengobatan.	1.443	4,01	Baik
8.	Dokter memberikan jadwal kunjungan selanjutnya sesuai dengan yang anda inginkan.	1.429	3,94	Kurang baik
9.	Dokter menjawab setiap pertanyaan anda dengan cepat.	1.454	4,04	Baik
10.	Dokter melakukan pemeriksaan tidak lebih dari 15 menit.	1.439	4,00	Baik
Total		14.316	3,97	

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa indikator tertinggi pada mutu pelayanan aspek *responsiveness* yaitu dokter menanggapi setiap keluhan yang anda rasakan dengan mean 4,11 dan dikategorikan baik. Sedangkan indikator terendah yaitu staf administrasi BPJS melayani pendaftaran anda dengan cepat dengan

mean 3,83 dan dikategorikan kurang baik.

Data dari distribusi frekuensi mutu pelayanan aspek *responsiveness* pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 dapat ditampilkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Aspek *Responsiveness* pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

<i>Responsiveness</i>	Jumlah	%
Kurang Baik	128	35,6
Baik	232	64,4
Total	360	100,0

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar mutu pelayanan pada aspek *responsiveness* adalah baik (64,4%) dengan mean = 39,70.

Assurance

Data distribusi dari indikator *assurance* pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 dapat dilihat dari tabel di bawah ini

Tabel 4.11. Distribusi Indikator *Assurance* pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

No	Pertanyaan	Skor	Means	Kategori
1.	Tidak ada pedagang atau orang asing selain pasien di ruang tunggu BPJS.	1.432	3,98	Kurang baik
2.	Perawat selalu bersikap sopan saat melayani anda.	1.451	4,03	Kurang baik
3.	Dokter selalu bersikap sopan saat melayani anda.	1.486	4,13	Baik
4.	Dokter selalu memberi senyum saat melayani anda.	1.499	4,16	Baik
5.	Dokter mampu menjelaskan dengan baik tentang penyakit yang anda derita.	1.465	4,07	Baik
6.	Dokter jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda.	1.477	4,10	Baik
7.	Dokter memberikan penjelasan tentang tindakan/pemeriksaan yang akan dilakukan.	1.452	4,03	Kurang baik
8.	Dokter tidak memandang anda secara berlebihan yang membuat anda merasa tidak nyaman.	1.445	4,01	Kurang baik
9.	Dokter meminta izin apabila akan melakukan pemeriksaan yang mengharuskan anda membuka pakaian.	1.468	4,08	Baik
Total		13.175	4,06	

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa indikator tertinggi pada mutu pelayanan aspek *assurance* yaitu dokter selalu memberi senyum saat melayani anda dengan mean 4,16 dan dikategorikan baik. Sedangkan indikator terendah yaitu tidak ada pedagang atau orang asing selain pasien di ruang tunggu BPJS

dengan mean 3,98 dan dikategorikan kurang baik.

Data dari distribusi frekuensi mutu pelayanan aspek *assurance* pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 dapat ditampilkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Aspek Assurance pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

Assurance	Jumlah	%
Kurang Baik	120	33,3
Baik	240	66,7
Total	360	100,0

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar mutu pelayanan pada aspek *assurance* adalah baik (66,7%) dengan mean = 36,32.

Emphaty

Data distribusi dari indikator *emphaty* pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.13. Distribusi Indikator Emphaty pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

No	Pertanyaan	Skor	Mean s	Kategori
1.	Perawat memperhatikan anda dengan baik.	1.417	3,94	Kurang baik
2.	Perawat selalu mengutamakan kepentingan anda.	1.410	3,92	Kurang baik
3.	Perawat selalu bersikap ramah kepada anda.	1.436	3,99	Kurang baik
4.	Perawat tidak membedakan status ekonomi dalam melayani.	1.452	4,03	Baik
5.	Dokter menyampaikan kondisi yang anda alami dengan menjaga intonasi nada bicara sesuai dengan kesadran anda.	1.440	4,00	Baik
6.	Dokter memberikan dukungan moril/semangat terhadap keadaan anda.	1.459	4,05	Baik
7.	Dokter menjaga kontak matanya saat berbicara dengan anda.	1.453	4,04	Baik
8.	Pelayanan yang diberikan dokter tidak memandang pangkat/status tetapi berdasarkan kondisi anda.	1.464	4,07	Baik
Total		11.531	4,00	

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa indikator

tertinggi pada mutu pelayanan aspek *emphaty* yaitu Pelayanan yang diberikan

dokter tidak memandang pangkat/status tetapi berdasarkan kondisi anda. dengan mean 4,07 dan dikategorikan baik. Sedangkan indikator terendah yaitu Perawat selalu mengutamakan kepentingan anda dengan mean 3,92 dan dikategorikan kurang baik.

Data dari distribusi frekuensi mutu pelayanan aspek *emphaty* pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 dapat ditampilkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.14. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Aspek *Emphaty* pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

<i>Emphaty</i>	Jumlah	%
Kurang Baik	110	30,6
Baik	250	69,4
Total	360	100,0

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar mutu pelayanan pada aspek *emphaty* adalah baik (69,4%) dengan mean = 31,99.

Data distribusi dari indikator tingkat kepuasan pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.15. Distribusi Indikator Tingkat Kepuasan pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

No	Pertanyaan	Skor	Mean s	Kategori
1.	Apakah pasien puas dengan kebersihan ruang tunggu?	1.421	3,95	Kurang puas
2.	Apakah pasien puas dengan kerapian penampilan dokter?	1.465	4,07	Puas
3.	Apakah pasien puas dengan ketepatan waktu dokter?	1.321	3,67	Kurang puas
4.	Apakah pasien puas dengan tanggapan dokter akan keluhannya?	1.464	4,07	Puas
5.	Apakah pasien puas dengan waktu tunggu di poliklinik?	1.338	3,72	Kurang puas
6.	Apakah pasien puas dengan kenyamanan ruang tunggu?	1.440	4,00	Puas
7.	Apakah pasien puas dengan keramahan perawat?	1.448	4,02	Puas
8.	Apakah pasien puas dengan keramahan dokter?	1.515	4,21	Puas
9.	Apakah pasien puas dengan kecepatan pelayanan perawat?	1.450	4,03	Puas
Total		12.862	3,97	

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa indikator tertinggi pada indikator tingkat

kepuasan pasien yaitu pasien puas dengan keramahan dokter dengan mean 4,21 dan dikategorikan puas. Sedangkan

indikator terendah yaitu pasien puas dengan ketepatan waktu dokter dengan mean 3,67 dan dikategorikan kurang puas.

Data dari distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada pasien BPJS

rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 dapat ditampilkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.16. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

Kepuasan	Jumlah	%
Kurang Puas	138	38,3
Puas	222	61,7
Total	360	100,0

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa puas (61,7%) dengan mean = 34,91.

Bivariat

Analisa bivariat pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh mutu

pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 yang ditampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.17. Pengaruh Mutu Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

Kategori	Tingkat kepuasan				Jumlah		OR/CI (95%)	p-value
	Kurang Puas		Puas					
	N	%	N	%	N	%		
<i>Tangible</i>								
- Kurang baik	66	61,1	42	38,9	108	100	3,929	0,000
- Baik	72	38,6	180	71,4	252	100	/	
Jumlah	138	38,3	222	61,7	360	100	2,446-6,309	
<i>Reliability</i>								
- Kurang baik	97	61,4	61	38,6	158	100	6,244/	0,000
- Baik	41	20,3	161	79,7	202	100	3,906-	
Jumlah	138	38,3	222	61,7	360	100	9,983	
<i>Responsiveness</i>								
- Kurang baik	86	67,2	42	32,8	128	100	7,088/	0,000
- Baik	52	22,4	180	77,6	232	100	4,382-	
Jumlah	138	38,3	222	61,7	360	100	11,466	
<i>Assurance</i>								
- Kurang baik	76	63,3	44	36,7	120	100	4,959/	0,000
- Baik	62	25,8	178	74,2	240	100	3,098-	
Jumlah	138	38,3	222	61,7	360	100	7,938	

<i>Emphaty</i>								
- Kurang baik	76	69,1	34	30,9	110	100	6,778/	0,000
- Baik	62	24,8	188	75,2	250	100	4,128-	
Jumlah	138	38,3	222	61,7	360	10	11,129	

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dapat diketahui bahwa hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai $p\text{-value} \leq \alpha$ ($0,000 \leq 0,05$). Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan ada pengaruh *tangible* dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016. Hasil analisis diperoleh nilai OR 3,929 yang berarti pasien BPJS rawat jalan yang merasa mutu pelayan aspek *tangible* kurang baik memiliki peluang sebesar 3,929 kali kurang puas dibandingkan dengan peserta BPJS rawat jalan yang merasa mutu pelayanan aspek *tangible* baik.

Hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai $p\text{-value} \leq \alpha$ ($0,000 \leq 0,05$). Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan ada pengaruh *reliability* dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016. Hasil analisis diperoleh nilai OR 6,244 yang berarti pasien BPJS rawat jalan yang merasa mutu pelayan aspek *reliability* kurang baik memiliki peluang sebesar 6,244 kali kurang puas dibandingkan dengan peserta BPJS rawat jalan yang merasa mutu pelayanan aspek *reliability* baik.

Hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai $p\text{-value} \leq \alpha$ ($0,000 \leq 0,05$). Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan ada pengaruh *responsiveness* dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016. Hasil analisis diperoleh nilai OR 7,088 yang berarti pasien BPJS rawat jalan yang merasa mutu pelayan aspek *responsiveness* kurang baik memiliki peluang sebesar 7,088 kali kurang puas dibandingkan dengan peserta BPJS rawat jalan yang merasa mutu pelayanan aspek *responsiveness* baik.

Hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai $p\text{-value} \leq \alpha$ ($0,000 \leq 0,05$). Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan ada pengaruh *assurance* dengan kepuasan

pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016. Hasil analisis diperoleh nilai OR 4,959 yang berarti pasien BPJS rawat jalan yang merasa mutu pelayan aspek *assurance* kurang baik memiliki peluang sebesar 4,959 kali kurang puas dibandingkan dengan peserta BPJS rawat jalan yang merasa mutu pelayanan aspek *assurance* baik.

Hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai $p\text{-value} \leq \alpha$ ($0,000 \leq 0,05$). Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan ada pengaruh *emphaty* dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016. Hasil analisis diperoleh nilai OR 6,778 yang berarti pasien BPJS rawat jalan yang merasa mutu pelayan aspek *emphaty* kurang baik memiliki peluang sebesar 6,778 kali kurang puas dibandingkan dengan peserta BPJS rawat jalan yang merasa mutu pelayanan aspek *emphaty* baik.

Pembahasan

Pengaruh Dimensi *Tangible* Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

Menurut teori sikap masyarakat yang semakin kritis dan jeli terhadap pelayanan kesehatan terus menuntut seluruh pelaksana pelayanan kesehatan maupun pemerintah untuk terus meningkatkan kinerja, meningkatkan mutu pelayanan sehingga diharapkan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.¹ Mutu pelayanan berdasarkan konsep ServQual kemudian dibagi menjadi lima dimensi yang salah satunya adalah *tangible* yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.⁴ *Tangible* atau bukti fisik yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.⁹ Selain itu mutu pelayanan kesehatan juga dapat dinilai berdasarkan standar dan/atau

karakteristik yang berbeda-beda dari setiap pasien sehingga menghasilkan pandangan berbeda-beda tentang unsur apa saja yang penting dalam pelayanan kesehatan.⁵

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syaputra AD¹⁹ menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas II (p -value = 0,000).

Pengaruh Dimensi *Reliability* Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

Mutu pelayanan berdasarkan konsep ServQual kemudian dibagi menjadi lima dimensi yang salah satunya adalah *reliability* yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.⁴ *Reliability* atau kehandalan yaitu merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.⁹ Selain itu mutu pelayanan kesehatan juga dapat dinilai berdasarkan standar dan/atau karakteristik yang berbeda-beda dari setiap pasien sehingga menghasilkan pandangan berbeda-beda tentang unsur apa saja yang penting dalam pelayanan kesehatan.⁵

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syaputra AD¹⁹ menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas II (p -value = 0,000).

Pengaruh Dimensi *Responsiveness* Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

Responsiveness atau daya tanggap yaitu keinginan para karyawan/ staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.⁴ Selain itu mutu pelayanan kesehatan juga dapat dinilai berdasarkan standar

dan/atau karakteristik yang berbeda-beda dari setiap pasien sehingga menghasilkan pandangan berbeda-beda tentang unsur apa saja yang penting dalam pelayanan kesehatan.⁵

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syaputra AD¹⁹ menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas II (p -value = 0,000).

Pengaruh Dimensi *Assurance* Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

Mutu pelayanan berdasarkan konsep ServQual kemudian dibagi menjadi lima dimensi yang salah satunya adalah *assurance* yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Assurance* atau jaminan yaitu artinya karyawan/ staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya serta bebas dari risiko dan keragu-raguan.⁴ Selain itu mutu pelayanan kesehatan juga dapat dinilai berdasarkan standar dan/atau karakteristik yang berbeda-beda dari setiap pasien sehingga menghasilkan pandangan berbeda-beda tentang unsur apa saja yang penting dalam pelayanan kesehatan.⁵

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syaputra AD¹⁹ menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas II (p -value = 0,000).

Pengaruh Dimensi *Empathy* Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

Mutu pelayanan berdasarkan konsep ServQual kemudian dibagi menjadi lima dimensi yang salah satunya adalah *emphaty* yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.⁴ *Empathy* atau empati/perasaan yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta

kemudahan untuk dihubungi.⁹ Selain itu mutu pelayanan kesehatan juga dapat dinilai berdasarkan standar dan/atau karakteristik yang berbeda-beda dari setiap pasien sehingga menghasilkan pandangan berbeda-beda tentang unsur apa saja yang penting dalam pelayanan kesehatan.⁵

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syaputra AD¹⁹ menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas II (p -value = 0,000).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan peneliti mengenai dimensi-dimensi mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara mutu pelayan dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 (p -value = 0,000 : nilai OR = 3,929).
2. Terdapat pengaruh antara mutu pelayan dimensi *reliability* (kehandalan) dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 (p -value = 0,000 : nilai OR = 6,244).
3. Terdapat pengaruh antara mutu pelayan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 (p -value = 0,000 : nilai OR = 7,088).
4. Terdapat pengaruh antara mutu pelayan dimensi *assurance* (jaminan) dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 (p -value = 0,000 : nilai OR = 4,959).
5. Terdapat pengaruh antara mutu pelayan dimensi *emphaty* (empati/perasaan) dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit Pertamina

Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2016 (p -value = 0,000 : nilai OR = 6,778).

DAFTAR PUSTAKA

1. Priyoto. *Teori Sikap & Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika; 2014
2. Kepmenkes RI. *Keputusan Menteri Kesehatan No.374 tentang Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Sekretariat Jendral; 2009.
3. Fitriani S. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi* (Naskah Publikasi). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2014.
4. Bustami M. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Erlangga; 2011.
5. Pohan IS. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2015.
6. Pusat Studi Strategi dan Kebijakan Publik (Pussbik). *Tematik Potret Kualitas Standar Pelayanan Kesehatan Provinsi Lampung sejak tahun 2012-2013*. Dalam www.lampost.com diakses tanggal 8 Januari 2016.
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Badan Penyelenggara jaminan Sosial Kesehatan No. 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Jaminan Kesehatan*. Dalam www.bpjs-kesehatan.go.id diakses tanggal 21 November 2015.
8. *Myriad Research Comitted. Indeks Kepuasan Peserta dan Faskes Terhadap BPJS Kesehatan*. Dalam www.bumn.go.id diakses tanggal 10 Januari 2016.

9. Wanarto GB. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan*. Jatim: Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes); 2013.
10. Muninjaya G. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2011.
11. Alamsyah D. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Dilengkapi Materi Asuransi Kesehatan & Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika; 2012.
12. Kemenkes RI. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 Tentang standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Dalam www.pelkesi.or.id diakses tanggal 3 November 2015.
13. Sekretariat Negara Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Dalam www.bkkbn.go.id diakses tanggal 21 November 2015.
14. Sudian T. *Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara* (Naskah Publikasi). Aceh Utara: STIKES U'Budiyah; 2012.
15. Handayani DS. *Analisa Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poli Dalam Triwulan I tahun 2014 di RSUD Sunan Kalijaga Demak* (Naskah Publikasi). Semarang: Universitas Dian Nuswantoro; 2014.
16. Hastono SP. *Analisa Data FKMUI edisi II*. Jakarta: FKMUI; 2007.
17. Notoadmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
18. Sujarweni VW. *Statistik Untuk Kesehatan*. Yogyakarta: Gava Media; 2015.
19. Syaputra AD. *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015* (Skripsi). Musi Banyuasin: Akademi Keperawatan; 2015.