

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA
MATARAM TAHUN 2022**

*Influence Quality Service To Satisfaction Patient BPJS Treat Street in House
Mataram City General Hospital 2022*

I Made Putu Sudiarta Hartawan¹, Zaini²

^{1,2}Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram

Email: putra.mamy@gmail.com

Abstract

Health services will produce clinical outcomes, benefits obtained by patients, and patient experiences in the form of satisfaction or disappointment, the attitude and behavior of BPJS service providers shown by employees in providing services to the community politely. The level of patient satisfaction with services is an important factor that develops a service delivery system that is responsive to complaints customers, and waiting times and maximize the impact of services on patients. Study this is an analytic observational research with cross-sectional data design and conducted for identify through gift questionnaire, then analyze for look for there is whether or not connection quality service with level satisfaction patient participant BPJS Health in Installation Treat Mataram City Regional General Hospital Road. The sample of this study was 97 respondents who were outpatient BPJS patients at the Mataram City General Hospital. Based on the results of research on Service Quality with Patient Satisfaction who feel dissatisfied patient amount 5 people (5,2%), Meanwhile Very satisfied patient amount 32 people (33,0%), and Patient satisfied totaling 60 people (61.8%), can be explained Probability value (p value) Spearman rho correlation test obtained value = $0.000 < 0.05$, (Significant), the strength of the relationship = 0.776 (means Strong Positive), meaning the better the quality services will have a positive effect on BPJS Outpatient Patient Satisfaction at the Mataram City Regional General Hospital in 2022.

Keywords: Quality service, Satisfaction Outpatient BPJS Patients

Abstrak

Pelayanan kesehatan akan menghasilkan luaran klinis, manfaat yang diperoleh oleh pasien, dan pengalaman pasien yang berupa kepuasan atau kekecewaan, Sikap dan perilaku penyedia pelayanan BPJS yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan, Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, dan waktu tunggu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien. Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan data *crossectional* dan dilakukan untuk mengidentifikasi melalui pemberian kuisioner, kemudian menganalisis untuk mencari ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. Sampel penelitian ini sebanyak 97 responden yang merupakan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. Berdasarkan hasil penelitian kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien yang merasa pasien kurang puas berjumlah 5 orang (5,2%), Sedangkan Pasien sangat puas berjumlah 32 orang (33,0%), dan Pasien puas berjumlah 60 orang (61,8%), dapat dijelaskan Nilai probabilitas (nilai p) uji korelasi spearman rho diperoleh nilai = $0,000 < \alpha 0,05$, (Signifikan), kekuatan hubungannya = 0,776 (berarti

Kuat Positif), artinya semakin baik Mutu pelayanan akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan*

PENDAHULUAN

Tenaga medis dalam melayani pasien sudah dianggap berperilaku dan bertutur kata sopan. Petugas juga dinilai sudah memberikan pelayanan dengan bertutur kata sopan namun kurang dalam memberikan informasi dan keramah-tamahannya. Pasien juga menilai tidak pernah terjadi hal-hal yang tidak diinginkan sehingga keamanan dilingkungan rumah sakit juga sudah baik.

Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien (Pohan, 2006).

Penerimaan pasien rawat jalan merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan berobat disuatu fasilitas kesehatan dengan mempertimbangkan tepat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan. Di tempat pendaftaran rawat jalan merupakan tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas, maka petugas pendaftaran mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan, di tempat pendaftaran pasien terdapat dua jenis pendaftaran yaitu pasien umum dan pasien dengan jaminan, salah satunya BPJS (Budi, 2011).

Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan yang dimulai pada tahun 2014 yaitu Jaminan BPJS Kesehatan, menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien baik di rumah sakit negeri ataupun rumah sakit swasta yang telah ditunjuk sehingga masyarakat sendiri memahami bahwa tujuan Jaminan Kesehatan yaitu untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu (Solihat, 2013).

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan mengenai “Kepuasan Pasien Terhadap BPJS Di Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram”.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan data crossectional dan dilakukan untuk mengidentifikasi melalui pemberian kuisioner, kemudian menganalisis untuk mencari ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. Sampel penelitian ini sebanyak 97 responden yang merupakan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Pasien yang merasa pasien kurang puas berjumlah 5 orang (5,2%), Sedangkan Pasien sangat puas berjumlah 32 orang (33,0%), dan Pasien puas berjumlah 60 orang (61,8%), jadi Seluruh responden berjumlah 97 orang

(100,0%). Dapat di artikan bahwa kepuasan pasien sangat berpengaruh bagi pelayanan yang di berikan kepada seluruh pasien yang menerima pelayanan rawat jalan BPJS dengan dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diterapkan bisa meningkatkan lebih baik.

Hasil Penelitian terdahulu dilakukan oleh Kartikasari & Dewanto (2014) di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya, menyatakan kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien mempunyai. Pengaruh positif mempunyai arti semakin tinggi kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien, Sehingga kualitas layanan secara signifikan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien hal ini mempunyai arti semakin baik kualitas pelayanan BPJS rawat jalan RSUD Kota Mataram maka kepuasan pasien juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas layanan RSUD Kota Mataram maka kepuasan pasiennya akan menurun.

Berdasarkan hasil deskriptif yang dibagikan kepada 97 responden pasien yang menerima pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram nilai yang mengatakan bermutu sebanyak 12 orang (12,4%), kemudian Persepsi Pasien yang merasa pelayanan bermutu berjumlah 53 orang (54,6%), dan pasien pelayanan sangat bermutu berjumlah 32 orang (33,0), Seluruh responden berjumlah 97 orang (100,0%), Hal ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan di Rumah sakit Umum Daerah Kota Mataram sudah dikatakan lebih baik karena kualitas mutu pelayanannya sudah dirasakan oleh pasien yang menerima pelayanan rawat jalan tetapi masih harus di tingkatkan lagi agar tingkat mutu pelayanannya semakin tinggi.

Persepsi Pasien yang merasa pelayanan Kurang bermutu berjumlah 12 orang dimana yang Kuang Puas berjumlah 5 orang (41,7%), yang merasa Puas 7 orang (58,3%), dan yang merasa Sangat Puas tidak ada. Persepsi Pasien yang merasa pelayanan bermutu berjumlah 53 orang dimana yang Kurang Puas berjumlah tidak ada, yang merasa Puas 48 orang (90,6%), dan yang merasa Sangat Puas berjumlah 5 orang (9,4%). Persepsi Pasien yang merasa pelayanan Sangat bermutu berjumlah 32 orang dimana yang Kurang Puas tidak ada, yang merasa Puas 5 orang (15,6%), dan yang merasa Sangat Puas berjumlah 27 orang (84,4%).

Berdasarkan model penganalisis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik konstanta tersebut memiliki pengaruh atau signifikan dan variabel bebas tersebut berpengaruh nyata terhadap variabel terikat.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien, dapat dijelaskan Nilai probabilitas (nilai p) uji korelasi spearman rho diperoleh nilai = $0,000 < \alpha 0,05$, (signifikan). Ada Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022, kekuatan hubungannya = 0,776 (berarti Kuat Positif), artinya semakin baik Mutu pelayanan akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022. Persepsi Pasien yang merasa pasien kurang puas berjumlah 5 orang (5,2%), Sedangkan Pasien sangat puas berjumlah 32 orang (33,0%), dan Pasien puas berjumlah 60 orang (61,8%), jadi Seluruh responden berjumlah 97 orang (100,0%).

DAFTAR PUSTAKA

- A.Muri, Yusuf. 2005. *Metodologi Penelitian (Dasar-Dasar Penyelidikan Ilmiah)*. Padang: UNP Press.
- A. Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Budi, Savitri. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- BPJS Kesehatan. (2014). Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan. Diakses melalui http://www.sdm.depkeu.go.id/doc/Buku_Panduan_Layanan_bag_Pesert_BPJS_Kesehatan.pdf padatanggal 05 Maret 2016 10.55 WITA.
- Budiastuti. 2002. Tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan asuhan keperawatan. *Jurnal keperawatan*, 12: 57-62.
- Febriawati, H. 2019. Manajemen dan Peran Puskesmas Sebagai Gatekeeper. Yogyakarta: Gosyen Publisng.
- Gibson, James, L. 2007. *Organisasi*. Jakarta : Binarupa Aksara
- .Pohan, I S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta.
- Jacobalis. 2001. *Pokok-Pokok Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Glibalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: IDI.
- Lehtinen, J.R. and Lehtinen, U. 1982. *Service Quality: A Study Of Quality Dimensions*, *Unpublished Working Paper*. Service Management Institute, Helsinki.
- Milles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Marpaung, J. 2005. *Persepsi Perawat Pelaksana tentang Kepemimpinan Efektif Kepala Ruang dan Hubungannya dengan Budaya Kerja Perawat Pelaksana dalam Pengendalian Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUP Adam Malik Medan*.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi penelian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- P. Mardeen Atkins, Brenda Stevenson Marshall, and Rajshekhar G. Javagi. 1996. Happy Employees Lead To Loyal Patients: Survey of nurse and patients shows a strong link between employee satisfaction and patient loyalty. *Journal of Health Care Marketing*, hal 16-23.
- Pohan, I.S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.
- Parasuraman, 1994. *A Conceptual Model Of Service QualityAnd Its Implications For Future Research*.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan dan Akdon. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Seroan. 2015. *Metode, Teknik, Instrument dan Analisa Penelitian* <https://metodepenelitianana.wordpress.com/metode-teknik-instrument-dan-analisa-penelitian-1/> diakses tanggal 01 juli 2016 pukul 22.00 WITA.

- Solihat, E. 2013. *Kepuasan Pasien Dan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat*. Jakarta: PT.Rumah Sakit PelnI Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. Ph. D. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga Press.

