

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT PERMATA KUNINGAN
TAHUN 2022**

Oleh :

EGI ERPYANSYAH

CMR0180009



**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNINGAN
KUNINGAN**

2022

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT PERMATA KUNINGAN TAHUN 2022

Egi Epryansyah¹, Icca Stella Amelia², Iding Budiman³, Cecep Heriana⁴

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan
Email : egiepryansyah10@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS yang berkaitan dengan bukti fisik pelayanan, kehandalan pelayanan, tanggapan pelayanan, jaminan pelayanan, dan empathy pelayanan, di Rumah Sakit Permata Kuningan. Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan tentang apa yang diharapkan. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat jalan pengguna BPJS yang berusia >17 tahun dengan jumlah rata-rata pada tiga bulan terakhir yaitu 210 pasien. Sampel yang diambil menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah sampel 50 pasien. Teknik pengambilan data yaitu dengan wawancara kuesioner kepada pasien rawat jalan pengguna BPJS dan analisis data yang digunakan adalah Chi-Square. Analisis univariat diperoleh variabel kualitas pelayanan kesehatan sebagian besar mengatakan pelayanan baik (90,0%), pada variabel kepuasan sebagian besar mengatakan puas (92,0%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS diperoleh nilai p -value sebesar 0,000 dan nilai OR = 66,000. Ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di rumah sakit Permata Kuningan Tahun 2022. Perlu adanya survey kepuasan secara berkesinambungan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan kesehatan, Kepuasan Pasien, Rawat jalan pengguna BPJS

THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH THE SATISFACTION OF OUTCOMING PATIENTS OF BPJS USERS AT PERMATA KUNINGAN HOSPITAL IN 2022

Egi Epryansyah¹, Icca Stella Amelia², Iding Budiman³, Cecep Heriana⁴

Study Program of Public Health
Institute of Health Science Kuningan
Email : egiepryansyah10@gmail.com

ABSTRACT

Service quality is a form of patient assessment of the level of service received with the level of service expected. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction using BPJS related to physical evidence of service, service reliability, service response, service guarantee, and service empathy, at Permata Kuningan Hospital. Satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares what is expected. This type of research uses quantitative methods with a descriptive survey with a cross sectional approach. The subjects of this study were outpatient BPJS users aged > 17 years with an average number of 210 patients in the last three months. Samples were taken using accidental sampling technique with a number of up to 50 patients. The data collection technique is by interviewing questionnaires to outpatient BPJS users and the data analysis used is Chi-Square. Univariate analysis obtained that the health service quality variable mostly said the service was good (90.0%), on the satisfaction variable most said they were satisfied (92.0%). The results of the Chi-Square test show that there is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients using BPJS. The -value is 0.000 and the OR = 66.000. There is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients using BPJS at the Permata Kuningan Hospital in 2022. There is a need for a continuous satisfaction survey to maintain and improve the quality of health services.

Keywords: Quality of health services, Patient Satisfaction, Outpatient BPJS users at Permata Kuningan Hospital

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu harus dilakukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam pasal 28 H ayat (1) dinyatakan bahwa Setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan Pasal 34 ayat (3). Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik (Nurhuda dkk, 2018).

Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat (Depkes RI, 2009). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien pada pengguna jasa pelayanan kesehatan serta mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Triwardani, 2021). Dampak dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan bisa mempengaruhi jumlah kunjungan pasien di unit pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit. Menurut pasien kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kesembuhan dari penyakit secara fisik dan serta dapat meningkatkan derajat kesehatan.

Jumlah indeks kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan yang diterima pada tahun 2017 yaitu 86,2% yang merasa puas dan sangat puas, pada tahun 2018 yaitu 86,9%, dan pada tahun 2019 menjadi 89,7%. Indeks kepuasan

peserta di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) meningkat dari 86,8% tahun 2018 menjadi 90,4% di tahun 2019. Baik dari aspek rawat jalan maupun rawat inap, kepuasan peserta di rumah sakit mengalami peningkatan yang signifikan. Berdasarkan hasil indeks kepuasan peserta BPJS Kesehatan berdasarkan Deportasi Wilayah (Depwil) Jawa Barat pada tahun 2019 78,4% (BPJS, Kesehatan 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Salmon dkk (2021), menunjukkan hasil kepuasan mutu pelayanan kesehatan sebagai peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Kuningan dengan jumlah responden 100 orang, yang menyatakan puas dari dimensi tangible (bukti langsung) yaitu 59%, puas dari dimensi realibility (kehandalan pelayanan) yaitu 56%, puas dari dimensi responsive (daya tanggap pelayanan) yaitu 66%, puas dari dimensi assurance (jaminan pelayanan) yaitu 44%, dan puas dari dimensi empathy (perhatian pelayanan) yaitu 74%.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 2 Februari- 3 Februari 2022 terhadap 10 orang pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan, 5 responden (50%) merasa kurang puas, dan 5 responden (50%) mengatakan puas terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien dengan jumlah responden 10 orang, ditemukan petugas kesehatan kurang jelas memberikan informasi dan lama tunggu pelayanan sehingga mempengaruhi kepuasan pasien.

TUJUAN

Tujuan penelitian ini untuk Menganalisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2022.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei deskriptif.. Penelitian ini menggunakan salah satu teknik sampling non probabilitas yaitu teknik *Accidental Sampling*. Pengambilan sampel secara *accidental* dilakukan dengan

mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di tempat sesuai dengan konteks penelitian. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel terdiri dari kriteria inklusi dan kriteria eksklusi.

Tujuan analisis ini yaitu untuk menjelaskan/mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS, untuk data kategorik tentunya hanya dapat menjelaskan angka/nilai jumlah dan presentase masing-masing kelompok.

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Analisis bivariat yang digunakan adalah uji *Chi-Square* yang dapat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata tiga bulan terakhir pasien rawat inap kelas 3 dengan jumlah 210 dan sampel sebanyak 50 responden. Teknik pengambilan sampel dalam metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross-Sectional*.

Penelitian Survei Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Penelitian ini mengutamakan analisa tentang data dan informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuisisioner. Penelitian deskriptif dilakukan terhadap kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan.

HASIL

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $R = 66,00$ dan $p\text{-value}$ sebesar 0,000. Karena $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya “Ada Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Jalan Pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2022”.

A. Karakteristik

Tabel 1 Distribusi Frekuensi dan Persentase Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	25	50,0%
Perempuan	25	50,0%
Usia		
17-25 Tahun	9	18,0%
26-45 Tahun	25	50,0%
> 46 Tahun	16	32,0%
Pendidikan :		
SMP/Sederajat	16	32,0%
SMA/Sederajat	18	36,0%
Diploma	1	2,0%
Sarjana	15	30,0%
Pekerjaan		
Wiraswasta	10	20,0%
Pelajar/mahasiswa	4	8,0%
Ibu Rumah Tangga	11	22,0%
Lainnya	25	50,0%

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa berjenis kelamin laki-laki dan perempuan sama sebanyak 25 (50,0%), sebagian besar responden berusia antara 26-45 Tahun yaitu sebanyak 25 responden (50,0%), berpendidikan akhir SMA/Sederajat sebanyak 18 responden (36,0%) dan jenis pekerjaan yaitu lainnya sebanyak 25 (50,0%).

B. Hasil Uji Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase pada setiap variabel yang diteliti. Hasil penelitian terhadap 50 pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan tahun 2022 yang dilakukan dengan format pengumpulan data kuisisioner penelitian, kemudian data dihitung dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2 Analisis Univariat

Variabel	Frekuensi	Presentase
Kualitas Pelayanan Kesehatan		
Baik	45	90,0%
Tidak Baik	10	10,0%
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS		
Puas	46	92,0%
Tidak Puas	4	8,0%

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 45 responden (90,0%). Kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS yang menyatakan puas sebanyak 46 responden (92,0%).

Tabel 3 Hubungan kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Total		P value	OR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas					
	F	%	f	%	F	%		
Baik	44	97,8	1	2,2	45	100	0,000	
Tidak Baik	2	40,0	3	60,0	5	100		

Sumber : Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3 dapat dijelaskan bahwa dari 45 responden dengan menyatakan kualitas pelayanan kesehatan baik, sebagian besar menyatakan puas sebanyak 44 responden (97,8%) dan 5 responden dengan menyatakan pelayanan kesehatan tidak baik dan sebgayaan besar responden yang menyatakan bahwa tidak puas sebanyak 3 responden (60,0%). Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh p-value sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05 maka diketahui bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan dan nilai OR = 66,000. Berdasarkan nilai OR menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki resiko 66,000 kali lipat dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Nilai CI menunjukkan setidaknya

kualitas pelayanan kesehatan sekurang-kurangnya lebih beresiko sebesar 4,570 kali lipat dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan paling besar beresiko sebesar 953,231 kali lipat dapat mempengaruhi kepuasa pasien.

PEMBAHASAN

1. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2022

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas (Parasuraman dalam Anggi 2014).

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa jika dikategorikan ke dalam gambaran kualitas pelayanan kesehatan, dari 50 responden sebagian besar responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Permata Kuningan baik sebanyak 45 responden (90,0%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wahidyanti dkk tahun 2017, hasil menunjukkan bahwa pasien lebih banyak yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit sudah baik (85%).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan baik. Hal ini karena dapat di lihat dari hasil di dapat dari responden. Berbagai hal yang

mendukung di pelayanan rumah sakit seperti butki fisik sebagian besar responden mengatakan rumah sakit terlihat bersih, tersedia kursi yang cukup dan nyaman di ruang tunggu pasien, dan petugas kesehatan juga berpenampilan rapi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hureda (2018) Berdasarkan dari hasil dimensi bukti fisik kualitas pelayanan kesehatan yang menjawab baik sebanyak (89,2%).

Berdasarkan dimensi kehandalan, sebagian besar responden mengatakan bahwa Prosedur pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS baik, karena petugas kesehatan memberikan informasi kepada pasien cukup jelas dan waktu pendaftaran cepat sehingga pasien merasa puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hureda (2018) dimensi kehandalan mencapai tingkat terendah yaitu sebesar (71,6%) yang menyatakan baik.

Berdasarkan dimensi ketanggapan, sebagian besar responden mengatakan waktu tunggu pasien ketika mendapatkan pelayanan juga cepat, namun masih ada beberapa responden yang mengeluh mengenai waktu tunggu mendapatkan pelayanan yang lama, karena dokternya belum datang ketika jam pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hureda (2018) Hasil dari dimensi tanggapan kualitas pelayanan kesehatan yang menjawab baik sebanyak (80,0%).

Berdasarkan dimensi jaminan, sebagian besar responden mengatakan untuk tenaga kesehatan sudah baik dalam melayani pasien sehingga pasien merasa aman ketika mendapatkan pelayanan, dokter dan perawat melayani pasien dengan sopan dan ramah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hureda (2018) Berdasarkan dimensi jaminan kualitas pelayanan kesehatan berada mencapai tingkat tertinggi yaitu sebesar (86,3%) yang mengatakan baik.

Berdasarkan dimensi empati, petugas kesehatan dan petugas non kesehatan di rumah sakit permata kuningan memberikan perhatian kepada pasien baik pasien BPJS dan non BPJS tanpa pilih-pilih. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hureda (2018) Hasil penelitian empati dalam pelayanan kesehatan yang menjawab baik sebanyak (84,2%).

2. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2022

Menurut Kotler (2011) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Bila yang diterima tidak sesuai dari harapannya maka pelanggan akan kecewa, sebaiknya bila yang diterima sesuai atau bahkan lebih dari harapannya maka pelanggan akan puas, gembira atau senang.

Kepuasan pasien berkaitan dengan kepuasan pasien dari mendapatkan pelayanan. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan pelayanan. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah harapan dan keinginan pasien terhadap kinerja atau hasil dari petugas pelayanan yang didapatkan (Kotler, 2011).

. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa jika dikategorikan ke dalam gambaran kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS, dari 50 responden sebagian besar responden mengatakan bahwa puas menerima pelayanan yang ada di Rumah Sakit Permata Kuningan sebanyak 46 responden (92,0%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurheda dkk tahun 2018, hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan pasien pengguna BPJS di puskesmas Miawak yang menyatakan puas sebanyak (81,1%), dan yang menyatakan tidak puas sebanyak (18%).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di rumah sakit permata telah merasa puas terhadap pelayanan di rumah sakit. hal itu dikarenakan rumah sakit permata kuningan menyediakan kualitas pelayanan yang baik, sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut hasil wawancara yang dilakukan hal ini dikarenakan banyak pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit, dikarenakan prosedur pelayanan mudah dipahami pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. dokter, perawat dan petugas kesehatan di rumah sakit permata memberikan pelayanan kesehatan dengan sopan dan ramah, dan dari petugas rumah sakit memberikan pelayanan tanpa pilih-pilih baik itu pasien pengguna BPJS sehingga pasien merasa puas. Masih ada beberapa pasien yang merasa tidak puas dikarenakan mengenai waktu ketika pengambilan obat masih lama dan beberapa jenis obat yang dibutuhkan pasien belum tersedia di rumah sakit sehingga mempengaruhi kepuasan pasien.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa dari 45 responden dengan menyatakan kualitas pelayanan kesehatan baik, sebagian besar menyatakan puas sebanyak 44 responden (97,8%) dan dari 5 responden dengan menyatakan pelayanan kesehatan tidak baik dan sebagian besar menyatakan bahwa tidak puas sebanyak 3 responden (60,0%). Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai OR = 66,000 dan p-value sebesar 0,000 kurang dari 0,05 maka artinya terdapat Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit permata Kuningan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuriati dkk tahun 2019, Hubungan kualitas pelayanan

kesehatan dengan kepuasan pasien di H. Hanafie Muara Bungo Rumah Sakit tahun 2019. Berdasarkan hasil uji Chi-Square terdapat hubungan antara reliabilitas petugas dengan tingkat kepuasan pasien di RS H. Hanafie Muara Bungo dengan $p = 0,001$ (nilai $p < 0,05$). Ada hubungan yang bermakna antara responden dengan kepuasan pasien rate dengan $p = 0,028$ ($p\text{-value} < 0,05$). Ada yang bermakna hubungan antara assurance officer dengan tingkat kepuasan dengan $p = 0,028$ ($p\text{-value} < 0,05$). Ada sebuah hubungan yang bermakna antara keandalan petugas dengan tingkat kepuasan pasien $p = 0,015$ ($p\text{-value} < 0,05$). Selain itu, ada hubungan positif antara kehandalan petugas dengan tingkat kepuasan pasien dengan $p = 0,012$ ($p\text{-value} < 0,05$).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rita dkk tahun 2021, Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk Iii Tebing Tinggi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan signifikan dari dimensi Bukti Fisik ($0,004 < 0,05$), Kehandalan ($0,001 < 0,05$), Daya Tanggap ($0,006 < 0,05$), Jaminan ($0,019 < 0,05$), dan Empati ($0,036 < 0,005$) dengan Kepuasan Pasien. Pada analisis multivariat ditemukan bahwa Kehandalan merupakan dimensi mutu yang paling dominan dalam hubungan dengan Kepuasan Pasien (OR 58,99).

Berdasarkan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktaviana tahun 2018, hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang Kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. Hasil uji statistik dengan Rank Spearman dihasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,491 dan nilai signifikansi $p = 0,001$. Hasil ini menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

Menurut Tjiptono (2005) pelayanan yang berkualitas juga akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menerima

pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan banyaknya keluhan pelanggan, bila hal ini tidak diatasi dengan baik maka perusahaan akan kehilangan pelanggannya. Upaya pelayanan haruslah memberi kepuasan, tidak semata-mata sembuh belaka. Kesadaran untuk menjaga kualitas perlu diupayakan guna memberikan kepuasan pada pelanggan serta karyawan. Perusahaan jasa khususnya kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada tingkat kepuasan pasien serta mengubah pandangan negatif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Melihat adanya hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan peneliti mengambil kesimpulan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang kompleks tentunya menjadi harapan besar untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan rumah sakit dirasakan baik oleh pasien maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat mereka membutuhkannya. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2022”. Gambaran kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2022 dari 50 responden sebagian besar responden mengatakan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Permata Kuningan baik sebanyak 45 responden (90,0%).

Gambaran kepuasan pasien pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2022 dari 50 responden sebagian besar responden mengatakan bahwa puas menerima pelayanan di Rumah Sakit Permata Kuningan sebanyak 46 responden (92,0%). Pada penelitian ini ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan dengan nilai p -value sebesar 0,000 dan OR = 66,000.

Saran

Waktu tunggu dalam pengambilan obat lebih baik lagi supaya kepuasan pasien lebih meningkat dan dalam waktu tunggu mendapatkan pelayanan kesehatan harus lebih tepat waktu sehingga pasien merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan b. Hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga memberikan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan.(2020). Kinerja BPJS Kesehatan Kelola Program JKN-KIS.pdf
- Departemen Kesehatan RI. 2009. Pedoman Pelaksanaan Program Rumah Sakit Sayang Ibu dan Bayi (RSSIB). Jakarta : Depkes RI.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk Iii Tebing Tinggi. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 7(2), 1281-1298.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tentang Kesehatan. *Vasa*, 1–33.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Kotler, P. 2011. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 (jilid 1)*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Nurheda, N., & Rusman, A. D. P. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 1(3), 202-216.
- Putri, O., Winarti, R., & Windyastuti, W. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Ners Widya Husada*, 5(2), 49-58.
- Salmon, dkk."2021" Gambaran Pemanfaatan BPJS Kesehatan Pada Program JKN-KIS Di Kabupaten Kuningan Tahun 2021. Laporan Kajian ilmiah.
- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andy Offset
- Zuriati, Z., & Chiew, L. 2020. Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermería clínica*, 30, 168-170.