

**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  $H_a$  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  $H_a$  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 *extrovet* (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 *kolerasi* 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 *simultan* (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 Analysis 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  $\rho < 0,05$ , maka hasil perhitungan statistik bermakna yang berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel

independen dengan variabel dependen ( $H_0$  ditolak). Jika nilai  $\rho > 0,05$ , 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 kesigapan 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 tepercaya. Pelayanan yang tepercaya 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. Usia 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 Rangkuti (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  $H_a$  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  $H_a$  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 Statisfaction*. Yogyakarta: Andi Ofsset.
- 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, Paramatrik, Non Paramatrik, Validitas, dan Reliabilitas*. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Ulinuha. 2014. *Kepuasan Pasien BPJS*. [www.lppm.dibus.ac.id](http://www.lppm.dibus.ac.id) tanggal 10 Oktober 2014.