

ORIGINAL ARTICLE

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS

Dwi Wulan Fitriani^{1*}

¹STIKES Maharani Malang

Corresponding author:

Dwi Wulan Fitriani

STIKES Maharani Malang

Email: dwiwulan@gmail.com

Article Info:

Dikirim: 06 April 2020

Ditinjau: 30 September 2020

Diterima: 24 November 2020

DOI:

<https://doi.org/10.33475/jikmh>

Abstract

A service is said to be good by patients, if the services provided can meet the needs or expectations of patients. For this reason hospitals are expected to provide more quality and consistent services. This study aims to know the correlation between service quality and satisfaction of BPJS user of inpatients in Baptist hospital Batu. The type of research used is quantitative descriptive correlational design. The numbers of samples in this study were 76 respondents with Probability Sampling technique with simple random sampling method. Analysis of research data uses the Spearman Rank test. The results show that 78.94% of service quality is good and 73.36% of patient satisfaction is good. The results of the study using statistical tests with the Spearman Rank test is found that the correlation coefficient (r) patient satisfaction and service quality of 0.805 with a significance level () is 0,000 with <math><0.01</math>. The conclusion of this study is that there is a correlation between the quality of service and the satisfaction of BPJS user of inpatients in Baptist hospital Batu. The higher the quality of service received by patients is, the higher patient satisfaction. It is suggested that the hospital needs to improve the quality of insufficient services, such as the physical facilities of the hospital, especially the patient's bathroom, the promptness of drug service and improving the skills and knowledge of health workers.

Keywords: Service quality; patient satisfaction; BPJS

Abstrak

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, apabila jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien. Untuk itu rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan konsisten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap RS. Baptis Batu. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan rancangan deskriptif korelasional. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 76 responden dengan teknik *Probability Sampling* dengan metode *simple random sampling*. Analisis data hasil penelitian menggunakan uji *Spearman Rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 78,94% kualitas pelayanan baik dan 73,36% kepuasan pasien baik. Hasil penelitian menggunakan uji statistik dengan uji *Spearman Rank*. Didapatkan bahwa koefisien korelasi (r) kepuasan pasien dan kualitas pelayanan sebesar 0,805 dengan taraf signifikansi () adalah 0,000 dengan <math><0,01</math>. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap RS. Baptis Batu. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima pasien maka semakin tinggi kepuasan pasien. Pihak rumah sakit perlu memperbaiki kualitas pelayanan yang kurang yaitu fasilitas fisik rumah sakit khususnya kamar mandi pasien, kecepatan pelayanan obat dan meningkatkan keterampilan serta pengetahuan dari petugas kesehatan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; kepuasan pasien; BPJS

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat. Masyarakat akan datang ke beberapa fasilitas pelayanan kesehatan untuk memeriksakan kesehatannya, baik hanya sekedar ingin melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang dirasakan ataupun ketika menderita sakit dan ingin mengobati penyakitnya hingga sembuh. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat serta dituntut untuk memberikan informasi kesehatan dan data yang akurat. Untuk itu rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan konsisten.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran untuk menilai seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan apakah sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012)). Oleh karena itu rumah sakit dituntut harus memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pasien terjaga sehingga berdampak pada kepuasan dan loyalitas pasien.

Menurut Kotler dalam Setiawan, dkk (2016), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka (Setiawan, Nasrullah, 2016).

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Lupiyoadi, 2013). Oleh sebab

itu untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan mampu untuk mempertahankan pasiennya. Apalagi saat ini masyarakat yang datang ke rumah sakit tidak perlu khawatir tentang pembiayaan karena masyarakat bisa menggunakan BPJS. Menurut Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia (UURI, 2011).

Di Batu terdapat 6 rumah sakit dengan jumlah penduduk berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2016 sebanyak 202.319 jiwa yang terdiri atas 101.719 jiwa penduduk laki-laki dan 100.600 jiwa penduduk perempuan (Badan Pusat Statistik Kota Batu, 2017). Salah satu rumah sakit di kota Batu yang sudah bekerjasama dengan BPJS adalah RS. Baptis Batu. RS Baptis Batu merupakan rumah sakit swasta tipe C milik Yayasan Baptis Indonesia yang berdiri sejak 11 Mei 1999. Salah satu pelayanan yang diberikan adalah pelayanan rawat inap. Menurut data dari Instalasi Rekam Medik RS. Baptis Batu, kunjungan pasien rawat inap jumlahnya tidak stabil atau fluktuatif dari bulan ke bulan. Rata-rata kunjungan pasien rawat inap bulan Januari–September 2017 sebanyak 460 pasien/bulan dengan pembiayaan terbesar adalah BPJS. Persentase pembiayaan pasien BPJS tiap bulan rata-rata 68,48 %. Sedangkan untuk kepuasan pasien di rawat inap yang dilakukan oleh humas RS. Baptis Batu pada bulan Januari–September 2017 adalah 72,12–89,50 % dan belum mencapai target 90 %. Survey yang dilakukan adalah secara umum dan tidak dibedakan antara pasien BPJS dan non BPJS. Berdasarkan data-data tersebut masih belum mencapai target seperti yang diharapkan oleh RS. Baptis Batu. Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan

dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap RS. Baptis Batu. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di rawat inap RS. Baptis Batu. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap RS. Baptis Batu.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan deskriptif korelatif. Penelitian ini dilaksanakan di rawat inap RS. Baptis Batu pada bulan April 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien BPJS yang menjalani perawatan di rawat inap RS. Baptis Batu pada periode bulan Januari-September 2017 sebanyak 315 pasien. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dengan besar sampel sebanyak 76 pasien yang memenuhi kriteria inklusi.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa checklist kuesioner tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang berisi 48 pernyataan kemudian diberikan dan diisi sendiri oleh responden. Analisis data menggunakan analisa univariat dan bivariat dengan uji korelasi *Spearman Rank*. Penyajian data dalam bentuk tabel dan diagram *pie* distribusi frekuensi yang kemudian diinterpretasikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden (64,47%) berjenis kelamin perempuan yaitu 49 orang. Untuk kelompok usia didapatkan lebih dari setengah responden (51,31%) berusia 46-65 tahun yaitu sebanyak 39 orang. Berdasarkan alamat tempat tinggal didapatkan hampir setengahnya (31,57%) yaitu 24 responden bertempat

tinggal di Kecamatan Batu dan sebagian kecil (3,94%) bertempat tinggal di Kecamatan Dau. Karakteristik responden berdasarkan agama didapatkan bahwa hampir seluruh responden (86,84%) beragama Islam dan sisanya (13,15%) beragama Kristen. Pendidikan responden didapatkan bahwa hampir setengah responden yaitu 35 orang (46,05%) berpendidikan SMA dan sebagian kecil (6,57%) diploma. Berdasarkan pekerjaan didapatkan hasil hampir setengah responden yaitu 24 orang (31,57%) tidak bekerja dan sebagian kecil (2,63%) pensiunan. Sedangkan berdasarkan pernah dirawat di RS. Baptis Batu didapatkan bahwa lebih dari setengah responden (69,73%) yaitu 53 orang pernah dirawat di RS. Baptis Batu.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik		f	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	49	64,47
	Perempuan	27	35,53
Usia	46-65	39	51,31
	>65	27	48,69
Tempat Tinggal	Kec. Batu	24	31,57
	Kec. Dau	52	68,43
Pendidikan	SMA	35	46,06
	Diploma	41	53,94
Pekerjaan	Tidak	24	31,57
	Pensiun	52	68,43
Pernah Dirawat di RS Baptis	Pernah	53	69,74
	Tidak	23	30,26

Kualitas Pelayanan di Rawat Inap RS. Baptis Batu

Hasil penelitian kualitas pelayanan didapatkan bahwa hampir seluruh responden (78,94%) yaitu 60 orang menyatakan kualitas pelayanan di RS. Baptis Batu baik. Untuk dimensi kualitas pelayanan didapatkan bahwa dimensi *tangible* memiliki hasil paling tinggi (1,000) dan dimensi *empathy* hasilnya paling rendah (0,164) dibandingkan dimensi yang lain. Sedangkan untuk kepuasan pasien didapatkan bahwa hampir seluruh responden (73,36% yaitu 55 orang menyatakan

puas dengan pelayanan di RS. Baptis Batu. Hasil dimensi *assurance* memiliki hasil paling tinggi (1,000) dan dimensi *tangibility* hasilnya paling rendah (0,109) dibandingkan dimensi yang lain.

Tabel 2. Kualitas Pelayanan RS Baptis

Karakteristik		f	%
Pelayanan	Baik	60	78,94
	Buruk	16	21,06
Kepuasan	Puas	55	72,36
	Tidak	21	27,63

Hasil penelitian tabulasi silang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien didapatkan bahwa 54 responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan yang baik dan 6 responden menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan yang tidak baik. Hasil penelitian uji korelasi *Spearman Rank* didapatkan bahwa taraf signifikan () adalah 0,000 (<0,01) dengan koefisien korelasi (r) kepuasan pasien dan kualitas pelayanan sebesar 0,805. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi (*Correlation Coefficient*) sebesar 0,805 menunjukkan kekuatan korelasi sangat kuat dengan arah korelasi positif. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien maka semakin tinggi kepuasan pasien dan sebaliknya jika semakin rendah kualitas pelayanan yang diterima maka semakin rendah pula kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa lebih dari setengah responden memberikan penilaian bahwa kualitas pelayanan di RS. Baptis Batu baik. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien yang menerima pelayanan tersebut. Sedangkan kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan banyaknya keluhan.

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki hasil paling tinggi adalah *tangibility*. Dimensi ini menggambarkan tampilan fisik pelayanan yang diberikan oleh pihak

rumah sakit seperti bangunan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan pegawai yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien. Hasil penelitian dimensi *tangibility* adalah 1,000. Artinya responden memberikan penilaian yang baik atas penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan bangunan tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang diberikan pihak rumah sakit. Menurut responden, selama di rawat di RS. Baptis Batu merasa nyaman. Beberapa hal yang mendukung bukti langsung pelayanan yang sudah baik adalah pengaturan ruangan nyaman dan bersih. Petugas yang memberikan pelayanan baik dokter dan perawat semuanya berpenampilan bersih dan rapi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ramadhan (2012) di RSUD Kota Tasikmalaya yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien (Ramadhan, Rara Apriani, 2012).

Hasil penelitian yang memiliki nilai rendah (0,164) adalah dimensi *emphaty*. Hal ini berarti bahwa responden memberikan penilaian yang kurang baik pada aspek yang menggambarkan kepedulian dan perhatian yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien. Dimensi *emphaty* merupakan bentuk kesediaan rumah sakit untuk peduli, memberikan perhatian dan kenyamanan kepada pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit. Responden menilai bahwa perhatian perawat terhadap pasien kurang terutama pada saat jumlah pasiennya banyak. Beberapa perawat memberikan perawatan kepada pasien hanya sesuai dengan kebutuhan pasien. Padahal pasien membutuhkan perhatian lebih dari perawat. Sehingga responden menilai bahwa perhatian perawat ke pasien dirasakan kurang.

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012) adalah ukuran seberapa bagus tingkat

layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.). Kualitas pelayanan kesehatan diukur dengan lima aspek yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Menurut peneliti, kelima dimensi kualitas pelayanan tidak bisa dipisahkan karena saling terkait sehingga harus sama-sama menjadi perhatian dan tidak boleh hanya salah satu atau beberapa saja yang ditonjolkan atau diunggulkan. Sebab kualitas pelayanan berdampak terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RS. Baptis Batu

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam Setiawan, dkk (2016) adalah tingkat perasaan pelanggan akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka (Setiawan, Nasrullah, 2016).

Dari data tabulasi silang didapatkan bahwa 6 responden menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan yang tidak baik. Responden menyatakan tidak puas terhadap kondisi kamar mandi pasien yang sering bau dan terkesan kotor. Menurut Samsi (2010), penampilan fisik tempat pelayanan pengobatan berpengaruh terhadap mutu pelayanan, hal ini berkaitan dengan kenyamanan yang dirasakan oleh pasien dikarenakan kelengkapan dan terpeliharannya sarana (Samsi, 2010). Menurut peneliti, kamar mandi pasien di ruang rawat inap kelas 3 yang bau dan terkesan kotor dikarenakan jumlah pasien yang banyak. Selain pasien yang menggunakan, penunggu pasien dan pengunjung pasien juga menggunakan kamar mandi tersebut.

Selain tidak puas dengan fasilitas kamar mandi, responden tidak puas dengan waktu tunggu pemberian obat-obatan ketika sudah tiba di ruangan rawat inap. Responden yang pernah dirawat di RS.

Baptis Batu sebelumnya menyatakan bahwa dahulu pada saat pasien sudah dikamar, obat segera diberikan. Tetapi yang sekarang lama. Padahal pasien berharap ketika sudah berada di kamar akan segera mendapatkan obat sehingga keluhan yang dirasakan berkurang. Berdasarkan permenkes nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa untuk waktu tunggu pelayanan obat jadi yaitu 30 menit dan waktu pelayanan untuk obat racikan 60 menit. Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator untuk mengukur kepuasan dari pasien (Permenkes, 2008). Menurut peneliti, sebelumnya penyiapan obat sampai obat diberikan ke pasien dilakukan sendiri oleh perawat. Di ruang perawatan tersedia semua jenis obat-obatan yang dikelola oleh perawat. Namun sehubungan dengan standar akreditasi rumah sakit, diruang perawatan tidak boleh menyimpan obat-obatan dan penyiapan obat dilakukan oleh farmasi di Instalasi farmasi rawat inap. Sehingga ketika pasien sudah tiba di ruang rawat inap, perawat tidak bisa langsung memberikan obat-obatan dikarenakan harus menunggu obat dari farmasi rawat inap dan bisa lebih dari satu jam kecuali obat cito bisa dilayani segera.

Responden juga tidak puas dengan pelayanan perawat yang masih muda-muda. Responden menilai bahwa perawat yang masih muda kurang terampil dalam merawat pasien dan terkesan tidak professional. Mutu pelayanan keperawatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien, serta diberikan secara aman dan memuaskan, sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen

(Satrianegara & Saleha, 2010). Menurut peneliti, perawat yang muda di ruang rawat inap memang kurang profesional. Hampir semuanya belum pernah bekerja sehingga tidak punya pengalaman kerja. Sedangkan pembekalan yang diberikan pada saat awal bekerja di RS. Baptis Batu juga belum maksimal. Sehingga perawat yang muda kesannya seperti mahasiswa yang masih memerlukan bimbingan.

Responden juga tidak puas dengan waktu kunjungan dokter yang tidak pasti setiap hari. Salah satu indikator pelayanan kesehatan yang dapat menjadi prioritas dalam menentukan kepuasan pasien adalah kinerja dari tenaga dokter. Mutu pelayanan dokter adalah perilaku atau penampilan dokter rumah sakit dalam proses pelayanan kesehatan pada pasien yang meliputi layanan medis, layanan nonmedis, tingkat kunjungan, sikap, dan penyampaian informasi yang maksimal kepada pasien (Maksum, 2014). Menurut peneliti, ketidakpuasan responden terhadap waktu kunjungan dokter menyebabkan pasien sering bertanya ke perawat jam berapa dokternya datang. Dengan demikian akan mempengaruhi kegiatan pelayanan perawat dikarenakan perawat harus menghubungi dokter untuk menanyakan kepastian jam berkulturnya. Selain itu perawat juga harus siap menghadapi sikap pasien dan keluarga pasien yang complain apabila jam berkulturng dokter yang sudah disampaikan namun tidak ditepati.

Ketidakpuasan yang terjadi atas pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien harus menjadi perhatian yang utama. Karena pasien yang datang ke rumah sakit untuk periksa kesehatan pasti mempunyai harapan dan ingin mendapat pelayanan yang baik sehingga menimbulkan kepuasan. Kepuasan pasien tidak semata-mata sembuh dari penyakitnya namun pasien bisa mendapatkan sesuatu yang lebih dari yang

diharapkan. Dengan demikian rumah sakit harus bisa menjaga kepercayaan pasien untuk terus menggunakan jasa layanan kesehatan yang diberikan. Karena semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien pengguna BPJS di Rawat Inap RS. Baptis Batu

Dalam penelitian ini hampir seluruhnya responden (78,94%) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan adalah baik. Karena kualitas pelayanan yang diberikan baik, sehingga lebih dari setengahnya responden (73,36%) menyatakan puas dengan kualitas pelayanan yang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2015). Hasil penelitian menyatakan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Badjamal (2014), Agustiono dan Sumarno (2012) dan Putri,dkk (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dipersepsikan maka semakin besar kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan dan kepuasan tidak bisa dipisahkan. Kepuasan merupakan dasar yang penting dalam mengukur mutu dari pelayanan. Tingkat kepuasan pasien adalah sangat tergantung pada kinerja penyaji jasa. Kepuasan pasien merupakan respon pasien terhadap evaluasi yang ia rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi tingkat kepuasan pasien merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pasien akan kecewa. Apabila kinerja

melebihi harapan, pasien akan sangat puas (Tjiptono, Fandi, 2011).

Menurut peneliti, kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan sebaliknya semakin rendah tingkat kualitas pelayanan diberikan maka semakin kecil kepuasan pasien yang dirasakan. 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. Banyaknya jumlah pasien yang berkunjung dan kembali memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan, menunjukkan bahwa pasien merasa puas dan memiliki kepercayaan terhadap penyedia layanan yang diberikan. Kepuasan pasien berhubungan dengan pemasaran rumah sakit. Pasien yang puas akan memberitahu teman, keluarga, dan tetangga. Oleh karena itu kesadaran untuk menjaga kualitas pelayanan di RS. Baptis Batu harus terus ditingkatkan guna memberikan kepuasan terhadap pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut hampir seluruh responden (78,94%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan di RS. Baptis Batu baik, lebih dari setengah responden (73,76%) menyatakan puas dengan pelayanan di RS. Baptis Batu dan ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS, dengan tingkat hubungan kuat dengan arah hubungan positif ($\rho = 0,000$, $r = 0,805$).

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Rumah Sakit Baptis Batu dan STIKES Maharani Malang atas dukungannya dalam proses penelitian.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustiono & Sumarno. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang*. Diakses dari <http://journal.kopertis6.or.id/index.php/eks/article/view/97>.
- Badan Pusat Statistik. (2017). *Kota Batu dalam Angka. Batu Municipality in Figures 2017*. BPS Kota Batu : CV Azka Putra Pratama
- Badjamal, F.A. (2013). *Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 pada RSUD Palu*. FE Universitas Alkhairaat Palu
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Maksum, W. (2014). *Gambaran tentang mutu pelayanan dokter berdasarkan persepsi pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar*. Jurnal Naskah Publikasi. Universitas Hasanuddin
- Nursalam. (2013). *Metode Penelitian dan Panduan Penulisan Riset Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI
- Putri, Suharyono, & Fanani. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Auto2000 Waru Surabaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 1(1) : 1 – 10.

- Ramadhan,Rara Apriani.(2012). *Hubungan Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tasikmalaya*. Skripsi FKM.
- Samsi.(2010). *Analisis kepuasan pasien baru di pelayanan rawat jalan puskesmas harapan raya pekanbaru provinsi Riau*. FKM Undip
- Setiawan, Nashrullah, dkk.(2016). *Analisis Hubungan antara Kepuasan Pelanggan berdasarkan Kualitas Layanan E-Commerce terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Menggunakan Metode Statistik (Studi Kasus Di Website E-Commerce Lazada)*. Seminar Nasional IENACO, UII.
- Satrianegara,Fais&Saleha.(2010).*Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Tjiptono, Fandi. (2011). *Strategi Pemasaran*.Yogyakarta : CV Andi Offset
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24.(2011). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Republik Indonesia*.
- Yuniarti,S.(2015). *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015*.Skripsi Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura Pontianak

Cite this article as: Fitriani, D.W. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS. *Jurnal Ilmiah Media Husada*. 9(2), hal.105-112. <https://doi.org/10.33475/jikmh..>