

## ANALYSIS OF BPJS PATIENT SATISFACTION LEVEL OF HEALTH SERVICES IN HOSPITAL X IN PALEMBANG CITY

Susantri, Lilik Pranata<sup>1</sup>, Andy Aryoko

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Katolik Musi Charitas

Jl. Ariodillah III No 22 A Ilir Timur I, Palembang

email: <sup>1</sup>Lilikpranata390@yahoo.co.id

### ABSTRAK

Era Globalisasi yang sedang di hadapi dalam bidang kesehatan menimbulkan persaingan bisnis rumah sakit semakin kompetitif tentang kinerja tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Sehingga, diperlukan untuk mengukur kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Swasta di kota Palembang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *survei deskriptif* dengan pendekatan *non eksperimental*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden dengan teknik pengambilan *convenience sampling*. Alat pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner dengan menggunakan metode analisis *importance-performance analysis* (IPA) dan uji *kendall's tau*. Hasil penelitian diketahui tingkat harapan dari jawaban yang tertinggi adalah sangat penting sebanyak 44 responden (73,3%) yang terendah menjawab cukup penting sebanyak 1 responden (1,7%). Tingkat kenyataan dari jawaban yang tertinggi adalah baik sebanyak 36 responden (30,0%) dan yang terendah menjawab cukup baik sebanyak 4 responden (6,7%). Berdasarkan hasil analisis *importance performance analysis* didapatkan persebaran dari pernyataan tingkat harapan dan tingkat kenyataan dengan hasil terendah yaitu dengan nilai kesesuaian 82,88%. Sedangkan kategori tertinggi dengan nilai kesesuaian 91,21%. Ada pengaruh antara tingkat harapan dengan tingkat kenyataan kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan dengan nilai  $p=0,027$  yang berada  $<0,05$ .

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, BPJS

---

### PENDAHULUAN

Era globalisasi yang sedang di hadapi dalam bidang kesehatan menimbulkan harapan akan peluang (*opportunity*) meningkatnya pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang diberikan oleh tenaga kesehatan secara efisien dan efektif sesuai standar profesi. Profesi keperawatan adalah profesi yang sudah mendapatkan pengakuan dari profesi lain, sehingga perawat dituntut untuk berpartisipasi aktif secara profesional dengan peran dan tanggung jawab mengelola pelayanan maupun pendidikan keperawatan sesuai dengan manajemen keperawatan dalam menjamin kualitas asuhan keperawatan. Sehingga, dapat memberikan warna di era globalisasi sekarang ini dalam mencapai derajat pelayanan kesehatan yang optimal

secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien (Nursalam, 2012).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mengimplementasikan kebutuhan masyarakat dalam mewujudkan derajat pembangunan kesehatan. Maka, pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan menyelenggarakan program jaminan kesehatan yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang pesertanya dimulai dari peserta Askes, Jamkesmas, Jamsostek, dan Jaminan kesehatan anggota TNI/Polri (Kemenkes RI, 2011).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan mulai

beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Kemenkes RI, 2011).

Jaminan Kesehatan di Indonesia, saat ini dapat berdampak pada banyaknya masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan karena telah dijamin oleh negara (*over utilization*). Jaminan Kesehatan harus melakukan kendali mutu melalui salah satunya adalah pemenuhan standar mutu fasilitas kesehatan dan proses pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna dengan memperhatikan mutu pelayanan (Kemenkes RI, 2011).

Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan adalah rumah sakit yang merupakan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Menurut UU tentang rumah sakit No. 44 Tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Unit rawat jalan memiliki peran yang strategis karena selain sebagai pintu masuk pasien ke rumah sakit juga sebagai *revenue center* bagi rumah sakit. Rawat jalan merupakan bagian dari pelayanan rumah sakit yang melibatkan banyak unit, antara lain bagian pendaftaran dan rekam medis, poliklinik, unit penunjang (laboratorium dan radiologi), apotek dan bagian keuangan. Keberhasilan pelayanan rawat jalan merupakan salah satu cerminan mutu rumah sakit yang berkualitas sehingga terciptanya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, maka diperlukan pengukuran kepuasan pelanggan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan itu memuaskan pelanggan atau tidak (UU tentang rumah sakit No. 44 Tahun 2009).

Menurut Pohan (2012), kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang telah diharapkannya. Pelanggan akan merasa puas apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh telah terpenuhi atau terlampaui dan sebaliknya ketidakpuasan pelanggan akan timbul perasaan kecewa apabila kinerja layanan kesehatan itu tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Djoko Wijono dalam Syafrudin (2011), beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pelayanan kesehatan menjadi komponen integral dari mutu pelayanan kesehatan, yaitu pendekatan dan perilaku, mutu informasi, prosedur pelayanan, dan fasilitas.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Latupono (2014), menunjukkan bahwa terdapat hubungan *effectiveness continuity of care* dan *timeless* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi dengan hasil penelitian yaitu pasien menyatakan *effectiveness* petugas kurang baik sebanyak 133 orang (86,9%) sedangkan yang baik sebanyak 20 orang (13,1%). Pasien yang menyatakan *continuity of care* petugas adalah kurang baik yaitu 111 orang (72,5%) sedangkan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 42 orang (27,5%). Pasien yang menyatakan *Timeless* petugas adalah kurang baik yaitu 140 orang (91,5%) sedangkan responden yang menyatakan petugas baik sebanyak 10 orang (8,5%).

Rumah Sakit X di Palembang merupakan salah satu rujukan fasilitas tingkat lanjut yang dipilih oleh peserta BPJS kesehatan yang ada di Kota Sumatera Selatan yang merupakan rumah sakit tingkat II/tipe B. Rumah Sakit X Palembang ini melayani pasien rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, gawat darurat dan menerima peserta BPJS sejak Februari Tahun 2016. Unit rawat jalan di Rumah Sakit X Palembang merupakan salah satu layanan prioritas yang saat ini sedang dikembangkan dengan telah dibangunnya gedung rawat jalan baru sebagai koordinasi antar bagian yang sangat

diperlukan untuk menunjang lancarnya pelayanan kesehatan.

Laporan data Humas Rumah Sakit X Palembang pada tahun 2016 terdapat keluhan sebanyak 303 keluhan pelanggan, dengan tingkat keluhan pasien yaitu: *High* sebesar 4,95% dari 15 orang, *Medium* mencapai 74,92% dari 227 orang, dan *Low* 20,13% dari 61 orang. Angka kejadian ini sudah mengalami penurunan jika dibandingkan dengan angka tahun 2015 sebesar 325. Namun, angka ini masih terbilang tinggi dari keluhan pasien terhadap Rumah Sakit X di Palembang.

Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur yang dilakukan oleh peneliti kepada enam pasien BPJS di instalasi rawat jalan Rumah Sakit X Palembang pada hari Kamis 13 April tahun 2017, empat dari enam pasien BPJS mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit X Palembang. Namun, dari tingkat kepuasan pasien sendiri mengeluh merasa masih dibedakan, kurang tepat waktunya dokter sehingga harus menunggu lama, mengeluh dalam mendapatkan obat yang lama, dan sebagian dari perawatnya masih ada yang kurang ramah.

Berdasarkan dari fenomena latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah mengenai “Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit X Palembang”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan desain *survei analitik* dengan pendekatan *non eksperimental* yang dilakukan terhadap sekumpulan objek yang bertujuan untuk melihat fenomena yang terjadi didalam suatu populasi tertentu (Notoatmodjo, 2012).

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei tahun 2017 di instalasi rawat jalan Rumah Sakit X Palembang 2017. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah

semua pasien atau keluarga pasien BPJS di instalasi rawat jalan Rumah Sakit X Palembang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yang akan digunakan adalah metode *non probability sampling* dengan teknik *convenience sampling* dengan jumlah responden dalam penelitian adalah 161 sampel. Kriteria inklusi yang digunakan pada penelitian adalah pasien atau keluarga pasien yang bersedia menjadi responden di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit X Palembang.

Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien dengan 23 pernyataan. Sebelum melakukan penelitian kuisisioner terlebih dahulu dilakukan uji *validitas* dan *reliabilitas*. Uji *validitas* dan *reabilitas* dilakukan di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit X Palembang sebanyak 1 kali pada tanggal pada tanggal 25 sampai 26 April 2017 dengan jumlah responden 20 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### *Analisis Univariat*

Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis univariat yang bertujuan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan indikator kepuasan pasien tingkat harapan dan tingkat kenyataan berdasarkan 5 (lima) dimensi, yaitu: *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati).

#### *Indikator dimensi tangibles (bukti langsung).*

Dimensi *tangibles* diwakilkan oleh 4 pernyataan, yaitu berdasarkan penjelasan petugas mengenai fasilitas rumah sakit (T1), penjelasan perawat berdasarkan keamanan barang-barang (T2), kelengkapan peralatan (T3), dan kebersihan serta kesiapan peralatan rumah sakit (T4). Distribusi jawaban tingkat harapan responden dimensi *tangibles* pelayanan instalasi rawat jalan dapat diuraikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Distribusi Tingkat Harapan Dalam Dimensi *Tangibles* Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

Jawaban	Pernyataan							
	T1		T2		T3		T4	
	f	%	f	%	F	%	f	%
Sangat Penting	34	56,7	34	56,7	38	63,3	38	63,3
Penting	25	41,7	26	43,3	22	36,7	22	36,7
Cukup Penting	1	1,6	–	–	–	–	–	–
Total	60	100	60	100	60	100	60	100

Dari tabel didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden berdasarkan dengan dimensi *tangibles* pada pernyataan pernyataan T3 (*tangibles* 3) dan T4 (*tangibles* 4) jawaban yang tertinggi adalah sangat penting sebanyak 38 responden (63,3%) T1 (*tangibles* 1) dan yang terendah menjawab cukup penting sebanyak 1 responden (1,6%).

Tabel 2. Distribusi Tingkat Kenyataan Dalam Dimensi *Tangibles* Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

Jawaban	Pernyataan							
	T1		T2		T3		T4	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Sangat Baik	18	30,0	17	28,3	18	30,0	20	33,3
Baik	31	51,7	33	55,0	36	60,0	34	56,7
Cukup Baik	11	18,3	10	16,7	6	10,0	6	10,0
Total	60	100	60	100	60	100	60	100

Tabel 3. Distribusi Tingkat Harapan Dalam Dimensi *Reliability* Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

Jawaban	Pernyataan									
	R11		R12		R13		R14		R15	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Sangat Penting	43	71,7	42	70,0	37	61,7	37	61,7	42	70,0
Penting	17	28,3	18	30,0	23	38,3	23	38,3	18	30,0
Total	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

Berdasarkan tingkat dimensi *reliability* pada pernyataan R11 (*reliability* 11) jawaban yang tertinggi adalah sangat penting sebanyak

Dari tabel didapatkan hasil bahwa sebagian besar dimensi *tangibles* pada pernyataan T3 (*tangibles* 3) jawaban yang tertinggi adalah baik sebanyak 36 responden (30,0%) dan yang terendah menjawab cukup baik sebanyak 6 responden (10,0%).

#### Indikator dimensi *reliability* (keandalan)

Dimensi *reliability* diwakilkan oleh 5 pernyataan, yaitu berdasarkan ketepatan waktu jadwal dokter (R11), sikap keramahan perawat (R12), sikap perawat ketika pasien meminta bantuan (R13), perawat dan dokter melayani berdasarkan kebutuhan pasien (R14), dan kecepatan pengetahuan petugas saat pasien bertanya (R15). Distribusi jawaban tingkat harapan dimensi *reliability* pelayanan instalasi rawat jalan dapat diuraikan pada tabel berikut:

43 responden (71,7%) dan yang terendah menjawab penting sebanyak 17 responden (28,3%).

Tabel 4. Distribusi Tingkat Kenyataan Dalam Dimensi *Reliability* Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

Jawaban	Pernyataan									
	R11		R12		R13		R14		R15	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Sangat Baik	20	33,3	22	36,7	20	33,3	20	33,3	21	35,
Baik	35	58,3	34	56,7	33	55,0	35	58,3	33	55,0
Cukup Baik	5	8,4	4	6,6	7	11,7	5	8,4	6	10,0
Total	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

Dari tabel berdasarkan dimensi *reliability* pada pernyataan pernyataan R11 (*reliability* 1) dan R14 (*reliability* 4) jawaban yang tertinggi adalah baik sebanyak 35 responden (58,3%) dan yang terendah menjawab cukup baik sebanyak 4 responden (6,7%).

**Indikator dimensi assurance (jaminan).**

Dimensi *assurance* diwakilkan oleh 5 pernyataan, yaitu berdasarkan kejujuran perawat (A1), dokter dan perawat menjaga privasi/kerahasiaan pasien (A2), penjelasan pendaftaran oleh petugas (A3), penjelasan informasi yang perlukan oleh pasien (A4), dan keyakinan pasien terhadap dokter (A5). Distribusi jawaban tingkat harapan responden dimensi *assurance* dapat diuraikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Distribusi Tingkat Harapan Dalam Dimensi Assurance Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

Jawaban	Item									
	A1		A2		A3		A4		A5	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Sangat Penting	44	73,3	44	73,3	41	68,3	39	65,0	43	71,7
Penting	16	26,7	16	26,7	19	31,7	20	33,3	17	28,3
Cukup Penting	-	-	-	-	-	-	1	1,7	-	-
Total	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

Dari tabel dapat dilihat sebagian besar responden dengan distribusi berdasarkan tingkat dimensi *assurance* pada pernyataan A1 (*assurance* 1) dan A2 (*assurance* 2)

jawaban yang tertinggi adalah sangat penting sebanyak 44 responden (73,3%) dan yang terendah menjawab cukup penting sebanyak 1 responden (1,7%).

Tabel 6. Distribusi Tingkat Kenyataan Dalam Dimensi Assurance Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

Jawaban	Pernyataan									
	A1		A2		A3		A4		A5	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Sangat Baik	18	30,0	20	33,3	18	30,0	18	30,0	19	31,7
Baik	36	60,0	34	56,7	36	60,0	36	60,0	35	58,3
Cukup Baik	6	10,0	6	10,0	6	10,0	6	10,0	6	10,0
Total	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

Dari tabel didapatkan sebagian besar dimensi *assurance* pada pernyataan A1 (*assurance* 1) dan A3 (*assurance* 3) jawaban yang tertinggi adalah sangat baik sebanyak 36 responden (30,0%) dan yang terendah menjawab cukup baik sebanyak 6 responden (10,0%).

penjelasan ketika mengalami kesulitan pada saat pemeriksaan (Rs2), penjelasan perawat mengenai penyakit yang diderita (Rs3), perawat memberikan informasi mengenai perubahan jadwal dokter (Rs4), perawat menjelaskan informasi yang berlaku bagi pasien (Rs5), dan perawat menjelaskan peraturan rumah sakit pertama kali pasien datang (Rs6). Distribusi jawaban tingkat harapan responden dimensi *responsiveness* pelayanan instalasi rawat jalan dapat diuraikan pada tabel berikut ini:

**Indikator dimensi responsiveness (daya tanggap).**

Dimensi *responsiveness* diwakilkan oleh 6 pernyataan, yaitu dokter menanyakan keluhan pada saat memeriksa (Rs1), perawat memberi

Tabel 7. Distribusi Tingkat Harapan Dalam Dimensi *Responsiveness* Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

Jawaban	Rs1		Rs2		Pernyataan Rs3		Rs4		Rs5		Rs6	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Sangat Penting	43	71,7	43	71,7	41	68,3	42	70,0	41	68,3	38	63,3
Penting	17	28,3	17	28,3	19	31,7	18	30,0	19	31,7	22	36,7
Total	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

Dari tabel didapatkan informasi bahwa sebagian besar responden dengan distribusi berdasarkan tingkat dimensi *responsiveness* pada pernyataan Rs1 (*responsiveness* 1) dan Rs2 (*responsiveness* 2) jawaban yang

tertinggi adalah sangat penting sebanyak 43 responden (71,7%) dan yang terendah menjawab penting sebanyak 17 responden (28,3%).

Tabel 8. Distribusi Tingkat Kenyataan Dalam Dimensi *Responsiveness* Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

Jawaban	Rs1		Rs2		Pernyataan Rs3		Rs4		Rs5		Rs6	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Sangat Baik	19	31,7	18	30,0	16	26,7	16	26,7	16	26,7	20	33,3
Baik	36	60,0	35	58,3	38	63,3	37	61,7	37	61,7	28	46,7
Cukup Baik	5	8,3	7	11,7	6	10,0	7	11,7	7	11,7	12	20,0
Total	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

Dimensi *responsiveness* pada pernyataan Rs3 (*responsiveness* 3) jawaban yang tertinggi adalah baik sebanyak 38 responden (63,3%) dan yang terendah menjawab cukup baik sebanyak 5 responden (8,3%).

Dari tabel dapat dilihat sebagian besar responden dengan distribusi dimensi *empathy* pada pernyataan E1 (*empathy* 1) jawaban yang tertinggi adalah sangat penting sebanyak 44 responden (73,3%) dan yang terendah menjawab penting sebanyak 16 responden (26,7%).

#### Indikator dimensi *Empathy* (*empati*)

Dimensi *empathy* diwakilkan oleh 3 pernyataan, yaitu perawat memberikan perhatian tanpa memandang status dan pangkat (E1), perawat memberikan semangat kepada pasien agar cepat sembuh (E2), dan perawat memberikan semangat kepada pasien agar rutin memeriksakan kondisi dengan dokter (E3). Distribusi jawaban tingkat harapan responden dimensi *empathy* pelayanan instalasi rawat jalan dapat diuraikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Distribusi Tingkat Harapan Dalam Dimensi *Empathy* Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

Jawaban	E1		Pernyataan E2		E3	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Sangat Penting	44	73,3	38	63,3	44	73,3
Penting	16	26,7	22	36,7	16	26,7
Total	60	100	60	100	60	100

Tabel 10. Distribusi Tingkat Kenyataan Dalam Dimensi *Empathy* Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

Jawaban	E1		Pernyataan E2		E3	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Sangat Baik	23	38,3	19	31,7	28	46,7
Baik	32	53,3	36	60,0	28	46,7
Cukup Baik	5	8,4	5	8,3	4	6,6
Total	60	100	60	100	60	100

Dari tabel didapatkan sebagian besar dimensi *empathy* pada pernyataan E2 (*empathy* 2) jawaban yang tertinggi adalah baik sebanyak 36 responden (60,0%) dan yang terendah menjawab cukup baik sebanyak 4 responden (6,7%).

#### Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk membuktikan ada pengaruh atau tidak

mengalisis dengan membandingkan antara tingkat harapan dengan tingkat kenyataan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit X Palembang.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis *Importance*

*performance analysis* (IPA) dengan membandingkan tingkat kesesuaian antara variabel harapan (sumbu Y) dan variabel kenyataan (sumbu X). Perhitungan tingkat kesesuaian diuraikan pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Perhitungan Tingkat Kesesuaian

No	Pernyataan	Total Skor Tingkat Harapan (Sumbu Y)	Total Skor Tingkat Kenyataan (Sumbu X)	Tingkat Kesesuaian Pernyataan (%)
1.	T1	298	247	82,88
2.	T2	274	167	60,94
3.	T3	278	212	77,37
4.	T4	278	254	91,36
5.	R11	283	255	90,10
6.	R12	282	258	91,48
7.	R13	277	253	91,33
8.	R14	277	255	92,05
9.	R15	282	255	90,42
10.	A1	284	252	88,73
11.	A2	284	254	89,43
12.	A3	281	252	89,67
13.	A4	278	252	90,64
14.	A5	283	253	89,39
15.	Rs1	283	254	89,75
16.	Rs2	283	251	88,69
17.	Rs3	281	250	88,96
18.	Rs4	282	249	88,29
19.	Rs5	281	249	88,61
20.	Rs6	278	248	89,20
21.	E1	284	298	104,92
22.	E2	278	254	91,36
23.	E3	284	264	92,95
Rataan total (Tingkat Kesesuaian Keseluruhan)				84,70

Berdasarkan tabel didapatkan hasil diagram dengan kategori terendah adalah prioritas utama yaitu tingkat harapannya sangat penting bagi pelanggan tetapi kenyataannya belum memuaskan pelanggan dengan nilai kesesuaian 82,88%. Sedangkan kategori tertinggi adalah prioritas kedua yaitu tingkat harapan dan kenyataannya sudah memuaskan pelanggan sehingga perlu dipertahankan dengan nilai kesesuaian 91,21%.

Tabel 12. Pengaruh Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang 2017

Varibel	P-value (2-tailed)	Koefisien Korelasi (r)	Tingkat Pengaruh
Tingkat Harapan dengan Tingkat Kenyataan	0,027	0,344	Cukup Kuat

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa ada pengaruh atau signifikan antara tingkat harapan dengan tingkat kenyataan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan

kesehatan di instalasi rawat jalan rumah sakit di Palembang dengan nilai hitung probabilitas (*sig*) 0,027 yaitu  $<0,05$  dengan koefisien korelasi sebesar 0,344 yang artinya ada pengaruh positif cukup kuat yang mana ketika tingkat harapan kepuasan meningkat hal tersebut akan diikuti dengan tingkat kenyataan kepuasan, dimana hasil penelitian ini menunjukkan hipotesis penelitian diterima.

## Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji korelasi anantara tingkat kenyataan dan tingkat harapan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Palembang menunjukkan *p* value (2-tailed) 0,027 yang berada  $<0,05$  dengan koefisien korelasi sebesar 0,344 yang artinya ada pengaruh positif cukup kuat antara tingkat kenyataan dengan tingkat harapan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Palembang.

Berdasarkan hasil analisis *importance performance analysis* dapat pula diketahui persebaran dari pernyataan tingkat harapan dan tingkat kenyataan kepuasan hasil terendah adalah prioritas utama yaitu tingkat harapannya sangat penting bagi pelanggan tetapi kenyataannya belum memuaskan pelanggan dengan nilai kesesuaian 82,88%. Sedangkan kategori tertinggi adalah prioritas kedua yaitu tingkat harapan dan kenyataannya sudah memuaskan pelanggan sehingga perlu dipertahankan dengan nilai kesesuaian 91,21%.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Mukti (2013) pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Woodward kota Palu. Penelitian ini dilakukan menggunakan uji *regression logistic* didapatkan nilai  $p=0.172 >0,05$  yang mana dinyatakan ada pengaruh antara mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian menyatakan adanya pengaruh tingkat harapan dengan tingkat kenyataan kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit X Palembang dikarenakan berdasarkan

hasil analisis univariat jawaban responden rata-rata menyatakan baik terhadap tingkat harapan dan menyatakan sangat penting terhadap tingkat kenyataan dari kinerja tim kesehatan Rumah Sakit X Palembang. Hal tersebut peneliti berasumsi ketika tingkat harapan pasien sangat penting untuk menilai suatu rumah sakit maka tingkat kenyataan pasien dari kinerja tim kesehatan akan meningkatkan kesadaran pelanggan untuk lebih meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan instalasi rawat jalan.

## SIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit X Palembang, peneliti mendapatkan 60 responden. Berdasarkan uji analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *kendall's tau b*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: tingkat harapan dari jawaban yang tertinggi adalah sangat penting sebanyak 44 responden (73,3%) yang terendah menjawab cukup penting sebanyak 1 responden (1,7%), tingkat kenyataan dari jawaban yang tertinggi adalah baik sebanyak 36 responden (30,0%) dan yang terendah menjawab cukup baik sebanyak 4 responden (6,7%). Berdasarkan hasil analisis *importance performance analysis* didapatkan persebaran dari pernyataan tingkat harapan dan tingkat kenyataan dengan hasil terendah yaitu utama dengan nilai kesesuaian 82,88%. Sedangkan kategori tertinggi adalah prioritas kedua dengan nilai kesesuaian 91,21%. Berdasarkan hasil analisis statistik didapatkan adanya pengaruh positif cukup kuat antara tingkat harapan dengan tingkat kenyataan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit X Palembang dengan nilai hitung probabilitas (*sig*) 2-tailed=0,027 yang berada  $<0,05$ .

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alamri, M. A; Rumayar, A. A; Kolibu, K. F. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Perawatan dan Tingkat Kepuasan BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi UNSRAT*, Volume. 4 No. 4, pp. 241-249.
- Dharma, K. K. 2015. *Metodologi Keperawatan: Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. Jakarta : Tim CV. Trans Media.
- Farianita, R. 2016. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di rumah sakit Tk. III Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Skripsi Universitas Negeri Semarang*, pp. 1-88.
- Hazfiarini, A. & Ernawaty. 2016. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* , Volume. 4 No. 2, pp. 77-85.
- Hidayat, A. A. A. 2011. *Metode Penelitian Keperawatan dan Analisis Data*. Edisi-1. Jakarta: Salemba Medika .
- Idris, F. 2015. *Jaminan Kesehatan dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: CV. Intagana Mandiri BPJS Kesehatan.
- Ilustri. 2013. Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap Bedah D & E Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang. *Jurnal Harapan Bangsa* , Volume. 1 No. 1, pp. 1-7.
- Kemenkes, RI. 2011. *Buku Pegangan Sosialisasi: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kantor PT. Askes Terdekat.
- Latupono, A., Maidin, A. M., & Zulkifli, A. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi. *JST Kesehatan*, Volume. 5 No. 1, pp. 74-81.
- Mukti, Y. W., Hamzah, A., & Nyorong, M. 2013. Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal AKK*, Volume. 2 No. 3, pp. 35-41.
- Notoadmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi-II. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi-3. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi-3. Jakarta: Salemba Medika.
- Pranata, L., Rini, M. T., & Surani, V. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Myria Kota Palembang. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 6(2), 44-51.
- Pranata, L. (2018). Pengaruh Hijamah Terhadap Kadar Eritrosit Dan Hematokrit Darah Vena Orang Sehat. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*, 1(2), 72-78.
- Pranata, L. (2018). Pengaruh Wet Cupping terhadap Kadar Hemoglobin Darah Vena Orang Sehat. *Sriwijaya Journal Of Medicine*, 1(3), 139-142
- Pohan, S. I. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Putra, S. C. 2016. *Buku Ajar Mnajemen Keperawatan: Teori dan Aplikasi Praktek Dilengkapi Dengan Kuesioner Pengkajian Praktek Manajemen Keperawatan*. Jakarta: In Media.
- Rangkuti, F. 2008. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riyanto, A. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan: Dilengkapi contoh Kuesioner dan Laporan Penelitian*. Yogyakarta: Nuha Medika.

- Safrudin, Ngisom & Yuwono, A. T. 2012. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Gandrungmangu 1 Kabupaten Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, Volume. 8 No. 2, pp. 64-72.
- Siregar, S. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sudarma, M. 2008. *Sosiologi Untuk Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. 2015. *Statistik Nonparametris untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit: Alfabeta.
- Sumijatun. 2012. *Membudayakan Etika Dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Syafrudin; Masitoh, S; Rosyanawaty, T. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Tim CV. Trans Media.
- Thabrany, H. 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Thabrany, H. 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional: Undang-undang tentang rumah sakit No. 44 Tahun 2009*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Wijaya, T. 2012. *Cepat Menguasai SPSS 20 untuk olah data dan interpretasi data penelitian skripsi*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.