

KUALITAS PELAYANAN YANG DITERIMA PASIEN BPJS DAN NON BPJS DI POLIKLINIK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG TAHUN 2017

ELSI SUSANTI, SE., MM

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi setiap keinginan pemakai jasa pelayanan. Penelitian awal menyatakan bahwa adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dengan pasien Non BPJS, dilihat dari waktu tunggu dan proses administrasi yang berbelit belit. Tujuan penelitian untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Yang Diterima Pasien BPJS Dengan Pasien Non BPJS Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong.

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong dengan menggunakan metode deskriptif. Instrumen penelitian adalah kuesioner dan lembar observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di RS PKU Muhammadiyah Gombong. Teknik pengambilansampel dengan teknik *quota sampling* denganbesar sampel sebanyak 70 responden yang di bagi 2 yaitu 35 responden BPJS dan 35 responden Non BPJS

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dengan pasien Non BPJS. dilihat dari persentase keduanya berdasarkan dimensi Reability yaitu 15,8% dan 13,85%, Responsive 15,34% dan 13,68%, Assurance 15,74% dan 15,48%, Tangible 15,68% dan 15,22%, Empaty 16,28 dan 14,74%.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tidak adanya perbedaan yang significant antara kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dan Non BPJS jika dilihat dari dimensi pelayanan kesehatan. Maka dari itu rumah sakit seharusnya tidak membeda bedakan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS, sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pasien BPJS dan Non BPJS

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan serta paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan yang paripurna adalah pelayanan kesehatan melalui pendekatan promotif, prevevntif, kuratif dan rehabilitatif yang dilakukan secara menyeluruh dan berkesinambungan (UU RI No.44 Tahun 2009).

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar benar diharapkan pengguna jasa. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit.

Menurut Parasuraman et al (Muninjaya, 2011) Kualitas Pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Pasuraman, Zeithaml dan Berry (Muninjaya, 2011) membagi dimensi kualitas pelayanan berdasarkan beberapa aspek komponen. Komponen layanan tersebut kemudian dibagi menjadi lima dan dikenal dengan nama Serqual, dimana kelima dimensi menurut pasuraman dkk, meliputi, Responsiveness (cepat tanggap), Reliability (kehandalan), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangible (bukti nyata).

Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan ketenagakerjaan.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong adalah rumah sakit tipe B yang telah lulus 16 akreditasi pelayanan dan pada tahun 2015 dalam proses akreditasi versi 2012. RS PKU Muhammadiyah Gombong telah menjadi RS terbesar di Jalur Selatan Provinsi Jawa Tengah.

Menurut hasil survey awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 06 Februari 2017 di RS PKU Muhammadiyah Gombong melalui observasi dan wawancara yang dilakukan pada beberapa pasien pengguna layanan BPJS mengatakan kalau proses layanan di RS PKU Muhammadiyah Gombong ini cenderung lama, dimulai dari pasien datang melakukan pendaftaran, antri di poliklinik untuk mendapatkan tindakan oleh dokter sampai ke proses administrasi pun lama bisa seharian di rumah sakit hanya untuk berobat saja. Adapun pasien yang mempunyai kartu BPJS tidak mau menggunakan kartu tersebut dikarenakan lama dalam mendapatkan pelayanan, banyak dari mereka memilih menjadi pasien umum lebih cepat dalam pelayanan dan tidak berbelit belit.

Adapun perbedaan kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dengan pasien Umum yang dirasakan oleh pasien berkaitan dengan administrasi, perawat, dokter, fasilitas, obat dan biaya. Yang dapat mewakili perbedaan kualitas pelayanan kesehatan antara pasien BPJS dan pasien Umum yaitu dari waktu tunggu yang lama dalam mendapatkan pelayanan. Pasien BPJS menganggap prosedur pemeriksaan dan administrasi pasien yang berjenjang dan validasi data kepesertaan yang memerlukan waktu dianggap berbelit belit serta petugas yang kurang cepat tanggap dalam melayani pasien, berbanding terbalik dengan pasien Umum yang tidak memerlukan waktu lama dalam mendapatkan pelayanan.

Fenomena diatas dapat kita lihat bahwa pelayanan yang diterima pasien pengguna BPJS tidak sama dengan pelayanan yang diberikan ke pasien umum/ non BPJS. Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **Kualitas Pelayanan yang Diterima Pasien BPJS dan Non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong**

TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dengan pasien Non BPJS.

Tujuan Khusus

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dan Non BPJS berdasarkan dimensi kualitas pelayanan.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah Deskriptif. Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel, baik suatu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Populasi dan Sample

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS dan Non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong sebanyak 250 orang.

Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Dari hasil perhitungan sample didapatkan sample 70 orang dari total populasi 250 orang.

ANALISA DATA

Teknik analisa data yang penulis lakukan yaitu yaitu analisa Deskriptif. Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel, baik suatu variabel atau

lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Menurut Notoadmojo (2010).

LANDASAN TEORI

Pengertian Kualitas

Menurut Goetsch dan Darvis yang dikutip Tjiptono (2012) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman et al. sebagaimana dikutip Shahin, kualitas pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima.

Pasuraman, Zeithaml dan Berry (Muninjaya, 2014) membagi dimensi kualitas pelayanan berdasarkan beberapa aspek komponen. Komponen pelayanan tersebut kemudian dibagi menjadi lima dan dikenal dengan nama ServQual, dimana kelima dimensi menurut Pasuraman dkk, antara lain :

a. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan.

b. Reliability (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Dari kelima dimensi kualitas jasa, reliability dinilai paling penting oleh para pelanggan berbagai industri jasa.

c. Assurance (Jaminan)

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko.

d. Empathy

Kriteria ini terkait rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka.

Tangible

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Gombong mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien BPJS dan Non BPJS dengan menggunakan dimensi pelayanan kesehatan yaitu Kehandalan, Daya Tanggap, Assurance, Bukti langsung dan Empaty. Responden dalam penelitian ini berjumlah 70 orang, yaitu 35 orang dari kelompok pasien BPJS dan 35 orang dari kelompok non BPJS. Dilihat dari kuesioner yang diberikan kepada pasien didapatkan hasil bahwa adanya perbedaan antara kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dengan Non BPJS.

1. Dimensi Reability

Tabel 4.1
Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Kehandalan
(Pasien BPJS dan Non BPJS)

Hasil Jawaban	Pasien Non BPJS		Pasien BPJS	
	n	(%)	n	(%)
Baik	28	(80)	26	(74)
Kurang Baik	7	(20)	9	(26)
Jumlah	35	100	35	100

Tabel 4.1 di atas menggambarkan Persentase kualitas pelayanan kesehatan terhadap prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat, untuk pasien Non BPJS menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 28 orang (80%) pasien mengatakan baik, dan 7 orang (20%) pasien mengatakan kurang baik.

Sedangkan untuk pasien BPJS, menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 26 orang (74%) pasien mengatakan baik, 9 orang (26%) pasien mengatakan kurang baik.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Tabel 4.2
Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Kehandalan
(Pasien BPJS dan Non BPJS)

Hasil Jawaban	Pasien Non BPJS		Pasien BPJS	
	n	(%)	n	(%)
Baik	30	(86)	17	(49)
Kurang Baik	5	(14)	18	(51)
Jumlah	35	100	35	100

Tabel 4.2 di atas menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, untuk pasien Non BPJS menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 30 orang (86%) pasien mengatakan baik, 5 orang (14%) pasien mengatakan kurang baik

Sedangkan untuk pasien BPJS, menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 17 orang (49%) pasien mengatakan baik, 18 orang (51%) pasien mengatakan kurang baik.

3. mDimensi Assurance (Jaminan)

Tabel 4.3
Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Assurance
(Pasien BPJS dan Non BPJS)

Hasil Jawaban	Pasien Non BPJS		Pasien BPJS	
	n	(%)	n	(%)
Baik	30	(86)	31	(89)
Kurang Baik	5	(14)	4	(11)
Jumlah	35	100	35	100

Tabel 4.3 di atas menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap tenaga kesehatan menjelaskan dengan jelas tentang penyakit pasien, Untuk pasien Non BPJS menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 30 orang (86%) pasien mengatakan baik, 5 orang (14%) pasien mengatakan kurang baik.

Sedangkan untuk pasien BPJS, menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 31 orang (89%) pasien mengatakan kurang baik, 4 orang (11%) pasien mengatakan kurang baik.

4. Dimensi Tangible (Bukti Lansung)

Tabel 4.3
Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Tangible
(Pasien BPJS dan Non BPJS)

Hasil Jawaban	Pasien Non BPJS		Pasien BPJS	
	n	(%)	n	(%)
Baik	28	(80)	30	(86)
Kurang Baik	7	(20)	5	(14)
Jumlah	35	100	35	100

Tabel 4.4 di atas menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap lingkungan rumah sakit yang bersih, untuk pasien Non BPJS menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 28orang (80%) pasien mengatakan baik, 7 orang (20%) pasien mengatakan kurang baik.

Sedangkan untuk pasien BPJS, menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 30orang (86%) pasien mengatakan baik, dan 5 orang (14%) pasien mengatakan kurang baik

5. Dimensi Empaty (Perhatian)

Tabel 4.5
Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Tangible
(Pasien BPJS dan Non BPJS)

Hasil Jawaban	Pasien Non BPJS		Pasien BPJS	
	n	(%)	n	(%)
Baik	34	(97)	25	(71)
Kurang Baik	1	(3)	10	(29)
Jumlah	35	100	35	100

Tabel 4.5 di atas menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap dokter dan perawat menggunakan bahasa yang sopan, untuk pasien Non BPJS menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 34 orang (97%) pasien mengatakan baik, dan sebanyak 1 orang (3%) pasien mengatakan kurang baik. Sedangkan untuk pasien BPJS, menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 25 orang (71%) pasien mengatakan baik, dan sebanyak 10 orang (29%) pasien mengatakan kurang baik.

PEMBAHASAN

Analisa univariat adalah analisa yang dilakukan pada masing masing variabel penelitian yang akan menghasilkan data dalam bentuk distribusi tabel frekuensi. Analisa ini disajikan dalam bentuk tabel dan dijelaskan dalam bentuk narasi.

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Keandalan (Reability)

Keandalan (Reability) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian pada tabel 4.1 untuk Pasien Non BPJS menunjukkan bahwa responden berdasarkan dimensi keandalan, menyatakan kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya baik sebanyak 80%, kurang baik sebanyak 20%.

Untuk Pasien BPJS menunjukkan bahwa responden berdasarkan dimensi keandalan menyatakan kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya baik sebesar 74%, kurang baik sebesar 26%.

Dari hasil penelitian diatas bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS dan BPJS di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong mendapatkan hasil rata rata skor seluruh indikator sub variabel sebesar 15,8%, dan 13,85%, dapat dikatakan tingkat kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS dan BPJS berdasarkan dimensi keandalan sudah baik.

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).

Daya Tanggap (Responsiveness) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat. Hasil penelitian pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden berdasarkan dimensi daya tanggap menyatakan kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya baik sebesar 86%, kurang baik sebesar 14%.

Untuk pasien BPJS berdasarkan dimensi Responsiveness didapatkan hasil yaitu sebesar 49% pasien mengatakan baik, 51% pasien mengatakan kurang baik.

Dari hasil penelitian diatas bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS dan BPJS di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong mendapatkan hasil skor seluruh

indikator sub variabel sebesar 15,34% dan 13,68%. Ini dapat dikatakan tingkat kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS berdasarkan dimensi daya tanggap sudah baik.

3. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Assurance (Jaminan)

Jaminan (Assurance) adalah dimensi kualitas pelayanan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu raguan. Hasil penelitian pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden berdasarkan dimensi Assurance menyatakan kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya baik sebesar 86%, dan kurang baik sebesar 14%.**█**

Untuk Pasien BPJS berdasarkan dimensi Assurance didapatkan hasil sebesar 89% pasien mengatakan baik, 11% pasien mengatakan kurang baik.

Dari hasil penelitian diatas bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS dan BPJS di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong mendapatkan hasil skor seluruh indikator sub variabel sebesar 15,74% dan 15,48%. Ini dapat dikatakan tingkat kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS berdasarkan dimensi assurance sudah baik.

4. Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Tangible

Sarana fisik (Tangible) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi, kerapian penampilan karyawan. Hasil penelitian pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden berdasarkan dimensi tangible menyatakan kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya baik sebesar 80% dan kurang baik sebesar 20%.

Untuk Pasien BPJS kenyataannya sebanyak 86% pasien mengatakan baik dan sebesar 14% pasien mengatakan kurangbaik.

Dari hasil penelitian diatas bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong mendapatkan hasil skor seluruh indikator sub variabel sebesar 15,68% dan 15,22%. Ini dapat dikatakan tingkat kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS berdasarkan dimensi bukti fisik sudah baik.

5. Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Empaty (Perhatian)

Empathy (Perhatian) adalah dimensi kualitas pelayanan kesehatan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien. Hasil penelitian pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden berdasarkan dimensi empathy menyatakan kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya baik sebesar 97% dan kurang baik sebesar 3%.

Untuk pasien BPJS berdasarkan dimensi empathy didapatkan hasil sebesar 71% pasien mengatakan baik dan sebesar 29% pasien mengatakan kurang baik.

Dari hasil penelitian diatas bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS dan BPJS di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong mendapatkan hasil skor seluruh indikator sub variabel sebesar 16,28% dan 14,74% . Ini dapat dikatakan jika tingkat kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS berdasarkan dimensi empathy sudah baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dengan pasien Non BPJS di poliklinik rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Tidak adanya perbedaan yang significant antara kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dan Non BPJS dilihat dari skor rata rata kualitas pelayanan kesehatan.
2. Dilihat dari skor akhir dimensi Keandalan, maka didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan hasil persentase keduanya yaitu 15,8% dan 13,85%.
3. Dilihat dari skor akhir dimensi Daya Tanggap, maka didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan persentase keduanya yaitu 15,34% dan 13,68%.

4. Dilihat dari skor akhir dimensi Assurance, maka didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS lebih baik dibandingkan dengan pasien Non BPJS dengan persentase keduanya 15,74% dan 15,48%.
5. Dilihat dari skor akhir dimensi Tangible (Bukti Lansung), maka didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan persentase keduanya 15,68% dan 15,22%.
6. Dilihat dari skor akhir dimensi Empaty (Perhatian), maka didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien Non BPJS lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan presentase keduanya 16,28% dan 14,74%.
7. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien BPJS di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong berdasarkan dimensi pelayanan kesehatan dari seluruh dimensi pelayanan kesehatan, dilihat dari skor rata rata dengan jumlah responden 35 orang, sebanyak 28 orang mengatakan baik dan sebanyak 7 orang mengatakan kurang baik. Namun jika dilihat dari kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dengan jumlah responden 35 orang, maka sebanyak 25 orang mengatakan baik dan 10 orang mengatakan kurang baik.

Saran

Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong sudah baik, namun masih ada hal hal yang harus diperhatikan oleh rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Dimensi Kehandalan, pada dimensi ini pasien menyatakan kalau proses administrasinya masih berbelit belit dan mengakibatkan pasien menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan, maka yang perlu ditingkatkan disini yaitu rumah sakit hendaknya memberikan kemudahan pada pasiennya dalam berobat, misalnya dengan memberikan petunjuk ataupun informasi yang jelas kepada pasien yang datang berobat ke rumah sakit.
2. Dimensi Daya Tanggap, pada dimensi ini pasien menyatakan bahwa kesiapan karyawan dalam melayani pasien, disini terlihat bahwa tenaga kesehatan kewalahan dengan banyaknya pasien yang berobat ke rumah sakit, maka yang perlu diperhatikan yaitu pihak rumah sakit hendaknya menambah tenaga kesehatan dan melengkapi sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit seperti dibagian pendaftaran pasien, disini terlihat bahwa pasien menunggu lama mendapatkan pelayanan diakibatkan tenaga dan sarana prasarananya yang masih kurang sehingga proses pendaftaran pun menjadi lama.
3. Dimensi Assurance, pada dimensi ini pasien menyatakan jaminan atas pelayanan dan pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di
4. rumah sakit sudah berjalan dengan semestinya, tapi yang perlu diperhatikan disini pasien menyatakan bahwa kurang komunikasinya antara dokter maupun perawat dalam menjelaskan penyakit pasien, sehingga pasien tidak begitu paham degan penyakitnya sendiri. Maka seharusnya tenaga kesehatan lebih memperhatikan tentang hal tersebut.
5. Dimensi Bukti Lansung, pada dimensi ini pasien menyatakan bahwa lingkungan rumah sakit sudah terlihat bersih dan pasien merasa nyaman dengan hal itu, dan kondisi seperti ini perlu dipertahankan oleh rumah sakit.
6. Dimensi Empaty, pada dimensi ini pasien menyatakan bahwa perhatian tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat terhadap pasien sudah baik, terlihat dari bahasa dan tutur katanya yang sopan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggriani Sopia Weni, (2016). Kualitas Pelayanan Bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Artanti Fitri Erlina, (2015). Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III RSUD Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administarsi Negara*
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara. Jakarta. Diakses 10 November 2016.

- Efendi, Rustam, (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar, Skripsi, Makasar: Universitas Hasanudin.
- Imbalo, (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik. Diakses 10 November 2016
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2011). Manajemen Pemasaran. *Edisi Kedua Belas*. Jakarta.
- Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks, Jakarta.
- Lina Maha Rina Pamella, (2015). Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri. *Jurnal:Universitas Negeri Husada*.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Mote, Frederik, (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngersep Semarang Tesis, Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Muninjaya, Gde A.A, (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Naomi, Prima, (2013). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang. Penelitian, Sumedang :Universitas Winaya Mukti.
- Notoadmojo, (2010). Metodologi Penelitian, Aneka Cipta : Jakarta.
- Nurba, (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan. *Jurnal Eksis Vol.8 No 2*.
- Nursalam, (2008). Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan, Jakarta : CV Indomedika.
- Rismawati, (2015). Pelayanan BPJS Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Journal Ilmu Administarsi Negara*. Diakses 10 November 2016.
- Sugiarto Tulus Munawir, (2016). Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 5, No. 1 Maret. Diakses 12 November 2016
- Sulistyo Bambang Petrus, (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten. *Skripsi:Stikes Kusuma Husada Surakarta*.
- Tanam, (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. *Jurnal AKK Vol.2 No 3*.
- Tjiptono, Candra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Penerbit Andi: Yogyakarta. Diakses tanggal 05 November 2016.
- Tjiptono, Gorth dan Darvis. 2012. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi. Diakses tanggal 05 November.
- Undang Undang No.44.Tahun 2009. *Rumah Sakit*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.pp: 2-5. Diakses 05 November 2016
- UU No 24 Tahun 2011. *Tentang BPJS*. Diakses tanggal 10 November 2016
- UU No 40 Tahun 2004. *Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Diakses tanggal 10 November 2016.