

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS KARAWANG SUKABUMI

DAVI SUNDARI

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. berdasarkan hasil survei pendahuluan di Puskesmas karawang menunjukkan bahwa dari 10 responden yang menyatakan sangat puas terhadap mutu pelayanan pendaftaran sebanyak 3 responden (30%), 3 responden (30%) menyatakan cukup puas, dan tidak puas sebanyak 4 responden (40%).

Tujuan : Adapun tujuan dari penelitian Untuk mengetahui Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Karawang Sukabumi.

Metode Penelitian:

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik korelasi. dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Populasi berjumlah 93 responden dengan *Purposive sampling*.

Hasil: Sebagian besar Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karawang Sukabumi tahun 2019 adalah kategori baik, 64 orang (68.8%),Sebagian besar Kepuasan Pasien BPJS adalah 78 orang (83.9%) kategori puas,Terdapat Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di wilayah kerja puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi tahun 2019 dengan nilai $P - Value 0.000 < 0.003$.

Kesimpulan : Dari penelitian dapat disimpulkan bahwa Terdapat Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di wilayah kerja puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi tahun 2019.

Saran : Saran bagi Puskesmas yaitu Sebaiknya Pelayanan tenaga kesehatan lebih ditingkatkan lagi untuk mempertahankan standar mutu pelayanan kesehatan agar pasien merasa puas. Dan untuk sarana parkir diperluas agar pasien merasa nyaman.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan kesehatan, Kepuasan Pasien, BPJS

Referensi : 31 Referensi (2000-2015)

Website : -

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Tanan et al., 2013). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2009).

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pemerintah telah diamatkan untuk melaksanakan berbagai upaya pemeliharaan kesehatan penduduk miskin dalam pelayanan kesehatan. Pemerintah telah mengupayakan untuk mengatasi kendala masyarakat miskin dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan melalui pelaksanaan kebijakan program Jaminan kesehatan masyarakat pada tahun 2008 (Mahmudah, 2010).

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan menjadi ujung tombak dari pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas bertugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Dalam menjalankan tugasnya, puskesmas mempunyai fungsi menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, dan bermutu (Permenkes, 2014).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Dalam hal ini BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Balitbang Kemenkes RI, 2013). Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang besar kepada peserta BPJS Kesehatan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik, maka akan semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan kurang memadai (Hasbi, 2012).

Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional dibawah BPJS Kesehatan merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan. Akan tetapi, kenyataannya sekarang pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, hal ini ditandai dengan adanya isu yang berkembang di media elektronik tentang keluhan dari masyarakat bahwa perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan kepada pasien umum dibandingkan dengan pasien BPJS dimana pihak rumah sakit atau puskesmas lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien peserta BPJS Kesehatan (Azlika, 2015).

Dengan adanya Jaminan Kesehatan Nasional yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan, diharapkan seluruh masyarakat terutama masyarakat miskin yang selama ini mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dan bermutu karena keterbatasan finansial. Namun faktanya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang Jaminan Kesehatan Nasional itu sendiri, kemudahan pengobatan dengan menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional pun belum sepenuhnya berhasil,

karena panjangnya birokrasi dan kurangnya sarana dan prasarana pendukung program Jaminan Kesehatan Nasional tersebut. Selain itu jumlah penduduk yang mencapai dua ratus jiwa juga menjadi faktor penghambat usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan bagi masyarakat Indonesia keseluruhan.

Dalam menjalankan program layanan Jaminan Kesehatan Nasional tersebut, BPJS Kesehatan bekerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan seperti Puskesmas, Posyandu, dan rumah sakit untuk membuka pintu pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya mereka yang berpenghasilan rendah. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Dimana para petugas atau tenaga kesehatan Puskesmas (dokter dan perawat) mempunyai peran dan tanggung jawab yang besar mengenai masalah kesehatan masyarakat. Terutama dalam hal pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu akan memberikan kepuasan bagi diri pasien yang berefek pada keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Program Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan ini tentunya akan semakin berjalan maksimal jika diiringi dengan mutu pelayanan kesehatan yang baik diberikan oleh penyedia jasa kesehatan. Peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan seperti BPJS Kesehatan memang selalu dilakukan, namun hal ini tidak akan berhasil tanpa adanya kontribusi dari masyarakat.

Kesadaran masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan tentunya juga dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan masyarakat itu sendiri, hal ini terbukti bahwa sejak BPJS Kesehatan menjangkau untuk semua kalangan masyarakat, banyak berbagai masukan perbaikan, kritik, dan saran ditujukan kepada pelayanan kesehatan di Indonesia yang bertujuan agar mutu pelayanan kesehatan di Indonesia semakin meningkat. Hal ini mendorong banyak pihak melakukan penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan di Indonesia.

Berdasarkan paparan di atas, merujuk pada kualitas dan mutu pelayanan kesehatan dengan program terdahulu, peneliti memaparkan penelitian terdahulu yang dapat mengantar pada permasalahan yang sering muncul, sehingga diperoleh acuan yang semakin menguatkan untuk melakukan penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Retno Eka Pratiwi pada tahun 2013 mengenai Kualitas Pelayanan Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember membuktikan bahwa mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sumber Sari belum memberikan kepuasan dalam diri pasien. Karena harapan yang harapan pasien lebih tinggi dari persepsi tentang mutu pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien peserta Jamkesmas.

Begitu juga dengan Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khairatih (2009) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa Tangerang pada survei awal sebesar 27,5% dan pada survei akhir sebesar 35,0%. Sedangkan proporsi tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Cikupa pada survei awal sebesar 39,17% dan pada survei akhir sebesar 37,5%.

Dengan demikian terlihat bahwa jumlah pasien yang merasa tidak puas lebih banyak dibanding pasien yang puas, baik di puskesmas Tigaraksa maupun di puskesmas Cikupa.

Hal ini berarti bahwa pelayanan yang dirasakan pasien di poli umum kedua puskesmas lebih rendah dari harapan pasien. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Dasmiwarita (2012), hasil penelitian memperlihatkan pasien yang puas terhadap pelayanan Puskesmas Padang Pariaman sebesar 57%, sedangkan yang tidak puas 47%. Kepuasan paling tinggi ditemukan terhadap kondisi lingkungan (82%), paling rendah terhadap pelayanan di poliklinik (55%) dengan kualitas pemeriksaan yang baik di poliklinik hanya sebesar 28%. Dengan demikian kepuasan tersebut lebih banyak ditunjang oleh kondisi lingkungan, bukan oleh pelayanan di poliklinik.

Untuk mengetahui sejauh mana peserta Jaminan Kesehatan Nasional sadar akan mutu pelayanan kesehatan yang baik, peneliti mencoba melakukan penelitian terhadap pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang menggunakan fasilitas kesehatan di Puskesmas Karawang Sukabumi. Puskesmas Karawang dipilih sebagai lokasi penelitian karena pasien yang berkunjung kePuskesmas Karawang pengunjung dengan BPJS sebanyak 7045 orang. Adapun pelayanan pasien di Puskesmas Karawang, berdasarkan hasil survei pendahuluan di Puskesmas karawang menunjukkan bahwa dari 10 responden yang menyatakan sangat puas terhadap mutu pelayanan pendaftaran sebanyak 3 responden (30%), 3 responden (30%) menyatakan cukup puas, dan tidak puas sebanyak 4 responden (40%). Data yang di dapatkan tercatat pada awal bulan Januari tahun 2019 ditemukan data pengunjung 1150 orang, bulan Februari tahun 2019 di temukan data pengunjung 1141 orang, sedangkan pada awal bulan hingga pertengahan bulan Maret tahun 2019 di dapatkan data pengunjun 1252 orang. Syarat pokok pelayanan kesehatan adalah tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu. Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang uas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Supranto, 2006). Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan quality care dalam pelayanan kesehatan, health care provider perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman di rumah sakit dalam waktu lama, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain dan yang terpenting jika pasien nyaman akan patuh dalam mengontrol penyakitnya sehingga derajat kesehatan masyarakat meningkat. Berdasarkan latar belakang pemikiran di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Karawang Sukabumi tahun 2019”.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik korelasi. dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Populasi berjumlah 93 responden dengan *Purposive sampling*.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

1) Analisa Univariat

Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi Bulan Mei 2019

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi Bulan Mei 2019

Mutu Pelayanan Kesehatan	f	%
Sangat Baik	28	30.1
Baik	64	68.8
Tidak Baik	1	1.1
Total	93	100

Berdasarkan Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa Distribusi Frekuensi Mutu pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi tahun 2019 adalah 28 orang (30.1%) kategori Sangat baik, 64 orang (68.8%) kategori Baik, dan 1 orang (1.1%) kategori Tidak Baik

Kepuasan Pasien BPJD di Puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi Bulan Mei 2019

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi Bulan Mei 2019

Kepuasan Pasien BPJS	f	%
Sangat Puas	11	11.8
Puas	78	83.9
Tidak Puas	4	4.3
Total	93	100

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS di wilayah kerja puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi tahun 2019 adalah 11 orang (11.8%) kategori Sangat Puas, 78 Orang (83.9%) kategori puas dan 4 orang (4.3%) tidak puas.

2) Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan pada dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2012). Analisa bivariat bisa digunakan untuk mengetahui

apakah ada hubungan yang signifikan antara dua variable yakni variable independen dan variable dependen, atau bisa juga digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan antara dua atau lebih kelompok sampel (Dahlan, 2011).

Variable yang berhubungan dengan penelitian ini adalah Mutu Pelayanan kesehatan sebagai variable independen dan Kepuasan Pasien BPJS sebagai variable dependen. Dalam mencari korelasi diuji dengan menggunakan uji Chi Square Hasil penelitian disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.
Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi Bulan Mei 2019

Mutu Pelayanan	<u>Kepuasan Pasien</u>							
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Total	
	Pvalue							
	f	%	f	%	f	%	f	%
Sangat Baik	9	32.14	18	64.29	1	3.57	28	100
Baik	2	3.125	59	92.18	3	4.69	64	100
0.003								
Tidak Baik	0	0	1	100	0	0	1	100

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa Mutu pelayanan yang Sangat baik Kepuasan pasiennya yang kategori sangat puas 9 orang (32.14%), puas 18 orang (64.29%) dan kategori sangat tidak puas 1 orang (3.57%). Sedangkan mutu pelayanan kesehatan baik kepuasan pasiennya kategori sangat puas 2 orang (3.125%), Kategori puas 59 orang (92.18%) dan kategori tidak puas 3 orang (4.69%). Untuk mutu pelayanan kesehatan tidak baik kepuasan pasiennya yang kategori sangat puas tidak ada (0%), puas 1 orang (100) dan tidak puas tidak ada.

Dari hasil analisis data diperoleh bahwa *p value* sebesar (0.003) lebih kecil dibandingkan nilai alpha (α) yaitu $0.000 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di wilayah kerja puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi tahun 2019. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak.

b. Pembahasan

1) Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa Distribusi Frekuensi Mutu pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi tahun 2019 adalah 28 orang (30.1%) kategori Sangat baik, 64 orang (68.8%) kategori Baik, dan 1 orang (1.1%) kategori Tidak Baik.

Mutu pelayanan Kesehatan sangat penting, karena mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan (Azwar, 2007).

Mutu adalah faktor keputusan mendasar dari pelanggan. Ia berdasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk dan jasa pelayanan, mengukurnya, mengharapkannya, dijanjikan atau tidak, sadar atau hanya dirasakan, dan selalu menggambarkan target yang bergerak dalam pasar yang kompetitif. Mutu pelayanan adalah keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Wiyono, 2000)

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden sangat baik (68,8%) ini menunjukkan bahwa standar pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas sudah sesuai yang diharapkan pasien.

2) Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi Tahun 2019.

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS di wilayah kerja puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi tahun 2019 adalah 11 orang (11.8%) kategori Sangat Puas, 78 Orang (83.9%) kategori puas dan 4 orang (4.3%) tidak puas.

Kepuasan pasien merupakan respon atau tingkat perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien menerima jasa pelayanan kesehatan di puskesmas dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan pasien. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya apabila sesuai dengan harapan, pasien akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan maka pasien akan sangat puas. Kepuasan yang terjadi pada pasien karena harapan – harapan yang ada pada diri pasien terpenuhi, Kepuasan merupakan gambaran harapan pasien yang terpenuhi dalam menggunakan jasa puskesmas.

Kepuasan pasien dipengaruhi banyak factor yaitu: pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang; .mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharap; prosedur perjanjian; waktu tunggu; fasilitas umum yang tersedia; fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, privasi, dan pengaturan kunjungan. terapi dan perawatan yang diterima (Wiyono, 2000). Dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diatas, untuk itu suatu pelayanan kesehatan harus dapat melaksanakan beberapa tahapan untuk dapat memperoleh kepuasan pasien yaitu memberi pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan harapan pelanggan (pasien dan keluarganya), bila pelayanan yang diberikan memenuhi harapan mereka dengan sendirinya mereka akan loyal pada unit pelayanan kesehatan yang bersangkutan (Abedin, 2015).

3) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi Tahun 2019.

Dari hasil analisis data diperoleh bahwa *p value* sebesar (0.003) lebih kecil dibandingkan nilai alpha (α) yaitu $0.000 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di wilayah kerja puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi tahun 2019. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti tahun 2015 dengan judul hubungan antara kualitas pelayanan Rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang perawatan RSUD Sultas Syarif Mohamad Al Khadrie Kota Pontianak menunjukkan bahwa adanya hubungan pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. penelitian serupa juga dilakukan oleh Chyntia Saputri (2018) Terdapat hubungan yang bermakna antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang berkaitan dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan harus bermutu. Mutu mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan, termasuk salah satunya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Kotler, 2008).

Menurut Hardiansyah dalam hidayah(2015) Pelayanan berkualitas memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Ilham (2015) Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi. Dalam UU BPJS tahun 2011 dinyatakan bahwa peserta BPJS berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang komprehensif secara berjenjang, termasuk obat sesuai indikasi medis. Setiap peserta Jamkesmas mempunyai hak mendapatkan pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas dan jaringannya meliputi pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap tingkat pertama, serta persalinan termasuk oleh bidan desa. Menurut Purmini dan Kardanawati (2014) Menyatakan bahwa puskesmas sering kali terbentur pada keterbatasan seperti kekurangan sarana prasarana, Kekurangan dokter Spesialis, Oleh karena itu pelayanan askeskin di puskesmas dipengaruhi pula oleh mutu Puskesmas tersebut, Untuk itu cakupan derajat kesehatan yang setinggi – tingginya bukan semata tercover dalam serratus persen cakupan penduduk miskin (Jamkesmas) yang terlayani. Terlayannya pasien BPJS perlu dievaluasi dengan sejauh mana standar pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Dimana pelayanan yang diberikan kepada pengguna BPJS harus optimal dari segi mutu.

D. SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

Hasil pembahasan yang didapatkan maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Sebagian besar Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karawang Sukabumi tahun 2019 adalah kategori baik, 64 orang (68.8%)
2. Sebagian besar Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi tahun 2019 adalah 78 orang (83.9%) kategori puas
3. Terdapat Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di wilayah kerja puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi tahun 2018 dengan nilai $P - \text{Value } 0.000 < 0.003$.

b. Saran

1. Tempat Penelitian

Sebaiknya tenaga kesehatan lebih ditingkatkan lagi untuk mempertahankan standar mutu pelayanan kesehatan agar pasien merasa puas. Dan untuk sarana parkir diperluas agar pasien merasa nyaman.

2. Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk menambah sumber pembelajaran bagi semua mahasiswa di Poltekkes Yapkesbi Sukabumi

3. Perkembangan Ilmu Keperawatan

Bagi ilmu keperawatan diharapkan dapat mengembangkan penelitian selanjutnya khususnya mengenai Mutu Pelayanan keperawatan yang ada di Puskesmas.

4. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar dengan lebih dari satu kelompok agar data yang diperoleh dapat lebih lengkap dengan berbagai pengembangan sehingga akan menambah informasi tentang mutu pelayanan kesehatan dan Kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S. 2010. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Abedin Z. 2015. Service quality level and the perception of customers : A study on nijhoom tours – a5 rated travel an tourism company in bangladesh. British Journal of Marketing Studies. 3 (3): 80-100.
- Azwar A. 2007. Menjaga mutu pelayanan kesehatan Aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah. Jakarta: Pustaka sinar harapan.

- Gerson R.F. 2014. Mengukur kepuasan pelanggan. Edisi terjemahan. Jakarta: PPM. Hirmukhe
- J. 2012. Measuring internal customers perception on service quality using SERVQUAL in administrative services. International journal of scientific and research publications. Vol 2. 1-6.
- Irawan H. 2007. 10 Prinsip kepuasan pelanggan. Edisi 8. Jakarta: Elex media komputindo.
- John J. 2002. Patient Satisfaction the impact of past experience. Journal of heath care marketing. Vol 2. 56-64.
- Kementrian Kesehatan RI. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008. Standar pelayanan minimal rumah sakit. 2008.
- Kementrian Kesehatan RI. 2013. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional.
- Kementrian Kesehatan RI. 2014. Peraturan menteri kesehatan RI Nomor 1 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan.
- Kementrian Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia No.44 tahun 2009 rumah sakit. 28 Oktober 2009. Lembaran negara republik indonesia tahun 2009 nomor 153. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia No.40 tahun 2004 sistem jaminan sosial nasional. 19 Oktober 2004 . Lembaran negara republik indonesia tahun 2004 nomor 150. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia No.12 tahun 2013 sistem jaminan sosial nasional. 18 Januari 2013. Lembaran negara republik indonesia tahun 2013 nomor 29. Jakarta.
- Kotler P. 2008. Manajemen pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyodo R. 2006. Manajemen pemasaran jasa teori dan praktek. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Muninjaya 2011. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo S. 2012. Metodologi penelitian kesehatan. Edisi revisi. Jakarta: Rineka cipta.
- Nursalam. 2008. Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan. Jakarta: Salemba medika
- Parasuraman A, Zeithaml V dan Berry LL. 1998. Servqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of retailing. 64(1):12– 40.
- Parasuraman A, Zeithaml V dan Berny LL. 2000. Delivering quality service: Balancing customer perception and expectations. The free press. New york.

- Pohan I. 2007. Jaminan mutu layanan kesehatan. Jakarta: EGC.
- Sandi RA. 2011. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas di ruang rawat inap RSUD dr. rasidun kota padang tahun 2011. [Skripsi]. Program studi ilmu kesehatan masyarakat fakultas kedokteran universitas andalas.
- Siswati S. 2015. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD kota makassar. [Skripsi]. Program studi ilmu kesehatan masyarakat universitas hasanudin.
- Sugiyono. 2013. Metode penelitian administrasi. Edisi 12. Bandung: CV. Alfabeta. Supranto. 2011. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sondakh J. 2013. Mutu pelayanan kesehatan kebidanan. Edisi pertama. Jakarta: Salemba Medika
- Syaputra AD. 2015. Hubungan mutu pelayanan kesehatan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap kelas II rumah sakit umum daerah sekayu.
- Tjiptono C. 2012. Pemasaran strategi. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Wisuda D. 2012. Analisis kepuasan pelanggan rawat inap rumah sakit puri mandiri kedoya jakarta barat. [Tesis]. Program studi ilmu sosial dan politik universitas indonesia.
- Wiyono D. 2000. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Edisi I. Surabaya: Airlangga university press.
- Yustisia V. 2004. Panduan resmi memperoleh jaminan kesehatan dari BPJS. Edisi I. Jakarta: Visimedia.