

Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul

Relationship Between Quality of Registration Services and The Satisfaction Level of BPJS Patients in Puskesmas Kasihan I Bantul

Muhamad Syarifudin^a, Ahmad Yani Noor^b, Haryo Nugroho^c

^{a,b,c}Politeknik Kesehatan Permata Indonesia Yogyakarta Indonesia

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas misalnya karena menunggu terlalu lama, "provider" yang kurang ramah, keterampilannya juga kurang, akan membuat pasien kecewa. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti kepada staf rekam medis Puskesmas Kasihan I Bantul, bahwa pernah ada komplain dari pasien BPJS karena pelayanan TPRJ yang cenderung lama. Masalah ini juga pernah ditemukan langsung oleh peneliti, pasien yang mengeluh dan komplain terhadap pelayanan dibagian pendaftaran pasien rawat jalan ketika penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Puskesmas Kasihan I Bantul. Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* yang berjumlah 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini adalah pada kualitas pelayanan sebagian besar responden memiliki jawaban baik yaitu 49 responden, tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan menunjukkan sebagian besar responden memiliki jawaban puas yaitu 54 responden. Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Kesimpulan penelitian ini adalah tingkat kepuasan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki jawaban puas dengan kualitas pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kasihan I Bantul.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan; Pasien BPJS

Abstract

The quality of health services is not always maintained and improved, it is probable that the number of patients will shrink. Factors that influence patient satisfaction with health services will affect the number of visits. If the patient is not satisfied, for example, because the wait is too long, the "provider" is less friendly, his skills are also lacking, will make the patient disappointed. If the patient is not satisfied, for example, because the wait is too long, the "provider" is less friendly, his skills are also lacking, will make the patient disappointed. Based on a preliminary study conducted by researchers to the medical records staff at the Kasihan I Bantul, there were complaints from BPJS patients because TPRJ services tend to be long. This problem was also found directly by researchers, patients who complained and complained about the service in the outpatient registration section when the authors conducted Field Work Practices (PKL) at the Kasihan I Health Center Bantul. The objective this research is knowing the relationship between the quality of outpatient registration services and the level of satisfaction of outpatient BPJS patients at the Kasihan I health center in Bantul Regency. The type of this research is quantitative observational quantitative research with cross sectional approach. Sampling using a purposive sampling technique which amounted to 100 respondents. Data collection is done using a questionnaire. The result this research is in the quality of service, most respondents had good answers, namely 49 respondents, BPJS patient outpatient satisfaction level showed that most respondents had satisfied answers, 54 respondents, there was a significant relationship between the quality of outpatient registration services and BPJS patient satisfaction levels outpatient. The conclusion this research is the level of satisfaction shows that the majority of respondents have answers satisfied with the quality of services at the place of registration of care patients in Primary Health Care Kasihan I Bantul.

Keywords: Service quality; Satisfaction; BPJS Patient.

PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerjanya (Depkes, 2011).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 atau disingkat (PERMENKES No. 75 Tahun 2014), puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Untuk mencapai tujuan yang sangat mulia itu segala upaya pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan dengan memperluas dan pemeratakan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Dalam rangka mewujudkan amanat Garis Besar Haluan Negara (GBHN) tersebut Departemen Kesehatan Republik Indonesia telah melakukan upaya-upaya pemerataan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu upaya strategi yang sangat penting adalah meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (DepKes RI, 1997). Salah satu kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan oleh puskesmas adalah pelayanan di tempat pendaftaran pasien.

Sebagai titik awal dalam pelayanan adalah bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) lebih dikenal sebagai loket pendaftaran rawat jalan atau admission rawat jalan. Sifat pelayanan di TPPRJ

adalah administratif (tertib, rapi, teliti, dan cepat) serta rahasia (serah terima dokumen dari satu unit ke unit lain tidak boleh oleh pasien atau keluarga tetapi oleh petugas). Tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke klinik ataupun yang akan dirawat adalah sebagian dari sistem prosedur pelayanan puskesmas. TPPRJ merupakan pelayanan pertama kali yang diterima oleh seorang pasien ketika tiba di puskesmas. Tata cara penerimaan pasien mendapatkan kesan baik ataupun tidak baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab (DepKes, 2006).

Kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas misalnya karena menunggu terlalu lama, “provider” yang kurang ramah, keterampilannya juga kurang, akan membuat pasien kecewa (Wirijadinata, 2009). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah juga telah menyediakan asuransi kesehatan untuk mempermudah masyarakat dalam pembiayaan kesehatannya.

Ada berbagai macam asuransi salah satunya asuransi Jaminan Kesehatan Nasional seperti Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) (Hastuti dan Fitri, 2016). Pada tahun 2019 semua penduduk Indonesia diwajibkan menggunakan asuransi BPJS dari keputusan pemerintahan. BPJS merupakan badan hukum yang menyelenggarakan program sistem jaminan sosial kesehatan berdasarkan hukum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor

40 tahun 2004. Dalam kepesertaan BPJS, ada dua macam yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI), untuk iuran sudah ditentukan sesuai dengan kelasnya masing-masing yang terdiri dari kelas I, II, dan III (Herlambang, 2016). Hal tersebut tentu akan sangat mempengaruhi bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap jenis produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu dibawah maupun diatas harapan (Ferrinadewi, 2005). Kotler dalam Nursalam (2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atas kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Yamit (2002), kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Endang dan Mamik (2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Aulia (2015) terhadap pasien rawat jalan yang berobat di RSUD Sukoharjo, ada 45 orang (47,4%) merasa tidak puas dengan pelayanan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mustafiah (2015) terhadap

kemampuan petugas dalam melayani pasien di tempat pendaftaran diperoleh hasil yang merasa kurang puas sebanyak 47,6% dan yang merasa tidak puas sebanyak 30,2%.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti kepada staf rekam medis Puskesmas Kasihan I Bantul dengan metode wawancara dan observasi, bahwa pernah ada komplain dari pasien BPJS karena pelayanan TPRJ yang cenderung lama. Masalah ini juga pernah ditemukan langsung oleh penulis, pasien yang mengeluh dan komplain terhadap pelayanan dibagian pendaftaran pasien rawat jalan ketika peneliti melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Puskesmas Kasihan I Bantul. Oleh karena itu, pihak puskesmas berpendapat bahwa salah satu faktor untuk menjaga kepuasan pasien adalah dengan meningkatkan hubungan baik serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Menurut peneliti untuk mengetahui bagaimana puas dan tidaknya pasien terhadap pelayanan tersebut maka penulis berinisiatif mengangkat Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analitik observasional dengan pendekatan cross sectional. Menurut Notoatmodjo (2012) pendekatan *cross sectional* merupakan suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*).

Pendekatan *cross sectional* adalah suatu pendekatan penelitian dimana peneliti mengadakan pencatatan terhadap subjek penelitian yang berbeda secara serentak. Keuntungan menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu mudah dilaksanakan, sederhana, ekonomis, dalam hal waktu dan hasilnya dapat diperoleh dengan cepat (Notoatmodjo, 2012).

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan *survey cross sectional*. Data yang diperoleh dengan cara observasi dengan subjek (sumber) hanya dilakukan satu kali untuk masing-masing subjek. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kasihan I Bantul.

Populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS kesehatan rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran Puskesmas Kasihan I Bantul. Besar sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kasihan I Bantul. Pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi pasien BPJS kesehatan rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran di Puskesmas Kasihan I Bantul. Responden yang memiliki kemampuan membaca, menulis dan berkomunikasi dengan baik, untuk usia responden dimulai dari usia 12 tahun sampai lansia, diusia 12 tahun sudah termasuk dapat mengerti dan memahami dalam pengisian.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang dijawab dan diisi secara langsung oleh responden untuk mengukur kualitas pelayanan di tempat

pendaftaran dan tingkat kepuasan yang pasien BPJS kesehatan rawat jalan rasakan selama berkunjung di Puskesmas Kasihan I Bantul. Analisa statistik yang digunakan dalam penelitian ini melalui dua tahapan yaitu dengan univariat dan bivariat dengan menggunakan uji kendal's tau_b.

Adapun kriteria inklusi meliputi :

1. Kriteria Inklusi
 - a. Bersedia menjadi responden
 - b. Pasien BPJS rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien di Puskesmas Kasihan I Bantul
 - c. Pasien dengan umur 12-65 tahun
2. Kriteria eksklusi
 - a. Pasien adalah pegawai Puskesmas Kasihan I Bantul
 - b. Pasien tidak sadar

Kuesioner dalam penelitian ini mengadopsi dari kuesioner Saudari Sukma Kusuma Astuti dengan bentuk pertanyaan tertutup, empat alternative jawaban dan pernyataan *Favorable* serta *Unfavorabel*.

Tabel 1. Kuesioner Kualitas Pelayanan

Komponen	Jumlah	Nomor Soal
Kecepatan	2	1,2
Ketepatan	2	3,4
Kenyamanan ruang tunggu	2	5,6
Kelengkapan	2	7,8
Kejelasan informasi	2	9,10
JUMLAH	10	10

Tabel 2. Kuesioner Kepuasan

Komponen	Jumlah	Nomor Soal
<i>Responsiveness/</i> cepat tanggap	3	1,2,3
<i>Reliability/</i> tepat waktu	3	4,5,6
<i>Assurance/</i> jaminan	4	7,8,9,10
<i>Empathy/</i> peduli	3	11,12,13
<i>Tangible/</i> berwujud	3	14,15,16
JUMLAH	16	16

HASIL

Hasil penelitian dibuat dalam beberapa tabel analisis univariat dan bivariat

1. Analisis Univariat

Tabel 3. Distribusi Frekuensi dan Prosentase Karakteristik Pasien BPJS di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Kasihan I

Jenis Kelamin	F	%
Laki-laki	37	37
Perempuan	63	63
Total	100	100
Umur	F	%
Remaja (12-25 Tahun)	18	18
Dewasa (26-45 Tahun)	31	31
Lansia (46-65 Tahun)	49	49
Manula (>65 Tahun)	2	2
Total	100	100
Pekerjaan	F	%
PNS	1	1
Pegawai Swasta	7	7
Wiraswasta	9	9
IRT	45	45
Buruh	24	24
Tidak Bekerja	14	14
Total	100	100
Pendidikan	F	%
Tidak Sekolah	5	5
Sekolah Dasar	19	19
SMP	27	27
SMA	33	33
Perguruan Tinggi	16	16
Total	100	100

2. Analisis Bivariat

Tabel 4. Distribusi Kualitas Pelayanan:

Kategori	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
Baik	49	49
Cukup	41	41
Kurang	10	10
Total	100	100

Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan

Kategori	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
Puas	54	54
Cukup	38	38
Kurang	8	8
Total	100	100

Tabel 6 Distribusi Tabulasi Silang Antara Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul 2019

		Tingkat Kepuasan						Total	
		Puas		Cukup		Kurang		F	%
		F	%	F	%	F	%		
Kualitas Pelayanan	Baik	40	74	9	23,7	0	0	49	49
	Cukup	13	24	28	73,7	0	0	41	41
	Kurang	1	1,9	1	2,6	8	100	10	10
Total		54	100	38	100	8	100	100	100

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dengan tingkat kepuasan yang baik yaitu 40 responden (74%), kualitas pelayanan yang baik dengan tingkat kepuasan yang cukup sebanyak 9 responden (23,7%), kualitas pelayanan yang cukup dengan tingkat kepuasan yang baik yaitu 13 reponden (24%), kualitas pelayanan yang cukup dengan tingkat kepuasan yang cukup sebanyak 28 responden (73,7%), kualitas pelayanan yang kurang dengan tingkat kepuasan yang baik yaitu 1 responden (1,9%), kualitas pelayanan yang kurang dengan tingkat kepuasan yang cukup sebanyak 1 responden (2,6%) dan kualitas

pelayanan yang kurang dengan tingkat kepuasan yang kurang yaitu 8 responden (100%).

Tabel 7. Distribusi kendall's tau_b

Correlations						
			Kualitas pelayanan	Tingkat Kepuaaan		
Kendall's tau_b	Kualitas pelayanan	Correlation	1.000	.611**		
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)			.	.000
		N	100	100		
	Tingkat kepuasan	Correlation	.611**	1.000		
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)			.000	.
		N			100	100

Berdasarkan hasil di tabel 7 menunjukkan hasil kendall tau_b sebesar 0,611 dengan derajat signifikansinya yaitu 0,000 berdasarkan derajat kesalahan yang telah ditetapkan sebelumnya adalah sebesar 5%, hal ini menunjukan bahwa nilai $p < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna sebesar 0,611 atau 61,1% antara hubungan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul.

PEMBAHASAN

1. Distribusi Karakteristik Responden

- Distribusi karakterisistik responden berdasarkan Jenis Kelamin, paling banyak adalah perempuan dengan jumlah 63 responden (63%).
- Distribusi Karakteristik responden berdasarkan usia, paling banyak

responden masuk pada kategori lansia yaitu sebanyak 49 responden (49%).

- Distribusi Karakteristik responden berdasarkan pendidikan paling banyak responden berpendidikan terakhir SMA dengan jumlah 33 responden (33%).
- Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan paling banyak responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 45 responden (45%).

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan (Sunyoto, 2012).

Menurut Kotler (2005), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Hasil penelitian di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kasihan I Bantul 2019 dapat dilihat pada distribusi tabel 4.7 tentang kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki jawaban baik yaitu 49 responden, sedangkan 41 responden

menjawab cukup, dan 10 responden menjawab kurang.

Berdasarkan kategori penilaian responden tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kasihan I Bantul baik. Meskipun ada beberapa responden yang menjawab kurang, hal ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan kedepannya, agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma Astuti (2016), dengan judul Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Jetis II Bantul, menunjukkan kualitas pelayanan rekam medis di tempat pendaftaran pasien yaitu 5 (5,7%) responden menjawab “Buruk”, 77 (87,5%) responden menjawab “Baik” dan 6 (6,8%) responden menjawab ”Sangat Baik”.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Tyas Pratiwi (2017) yang berjudul “hubungan pelayanan petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta”. Menunjukkan bahwa pendapat pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran ada 79,59% responden memiliki jawaban cukup.

3. Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap jenis produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu dibawah maupun di atas harapan (Ferrinadewi, 2005). Menurut Kotler dalam Nursalam (2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau

kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atas kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah parameter dari suatu produk atau jasa. Kaitannya dengan pelayanan di tempat pendaftaran pasien, kepuasan adalah suatu tolak ukur dalam mengetahui seberapa baik pelayanan rekam medis yang telah diberikan. Dalam teori dimensi kualitas jasa, ada 5 hal yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Maka untuk meningkatkan kepuasan pasienpun kelima point tersebut dapat dirujuk sebagai bahan evaluasi. Dari pendapat masyarakat terhadap kepuasan yang didapatkan hasil mayoritas pasien mempunyai pendapat yang baik.

Hasil penelitian di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kasihan I Bantul 2019 dapat dilihat pada tabel 5 tentang tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan Puskesmas Kasihan I Bantul menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki jawaban puas yaitu 54 responden, sedangkan 38 responden menjawab cukup puas, dan 8 responden menjawab kurang puas.

Berdasarkan kategori penilaian responden tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan yang ada di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kasihan I Bantul memuaskan meskipun ada beberapa pasien yang masih menjawab kurang puas terhadap pelayanan yang ada di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kasihan I Bantul. Hal ini dapat

dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Kusuma Astuti (2016), menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan rekam medis di tempat pendaftaran yaitu 7 responden (8%) merasa tidak puas, 73 (83%) responden merasa puas, dan 8 (9%) merasa sangat puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Tyas Pratiwi (2017), juga mendukung penelitian ini pada tingkat kepuasan pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran ada 67,32%, pasien merasa puas.

4. Hubungan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kasihan I

Berdasarkan hasil analisis hubungan pada Tabel 6 distribusi kendall's tau_b hubungan kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul 2019, maka didapatkan hasil Kendall Tau (t) sebesar 0,611 dengan derajat signifikansinya yaitu 0,000 berdasarkan derajat kesalahan yang telah ditetapkan sebelumnya adalah sebesar 5%, hal ini menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan sebesar 0,611 atau 61,1% antara hubungan kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul. Semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Kasihan I Bantul.

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak adalah perempuan, berdasarkan usia paling banyak adalah lansia, berdasarkan pendidikan paling banyak adalah SMA, dan pekerjaan responden paling banyak adalah ibu rumah tangga.
2. Sebagian besar responden memiliki jawaban baik yaitu 49 % terhadap pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kasihan I bantul
3. Sebagian besar responden memiliki jawaban puas yaitu 54% dengan pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kasihan I bantul.
4. Ada hubungan yang signifikan yaitu 0,611 atau 61,1% antara kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas maka penulis memberikan saran sebagai berikut.

1. Bagi Puskesmas Kasihan I Bantul
Sebagai bahan pertimbangan bagi puskesmas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien khususnya pasien BPJS yang ada di TPP rawat jalan. Apabila kepuasan pasien meningkat, maka akan meningkatkan kualitas dan citra puskesmas di mata pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat melakukan penelitian lanjutan masalah tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat dan dokter di Puskesmas Kasihan I Bantul.

REFERENSI

- Arum Sari, K. 2018. *“Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS tentang pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika kulonprogo Tahun 2018”*. Yogyakarta: Politeknik Kesehatan Permata Indonesia
- Azwar, S.2005. *Sikap Manusia :Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Aulia.2015. *“Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di RSUD Sukoharjo Tahun 2015”*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- DepKes RI, 1997. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi II*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Dinas Kesehatan Propinsi Dati I. *Pedoman Penerapan Sistem dan Prosedur Pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit*.1998 : Jawa Tengah.
- Hastuti dan Fitri. 2016. *Asuransi Konvensional, Syariah dan BPJS*. Yogyakarta : Parama Publishing.
- Herlambang. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*.Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi I. Surabaya : Prins Media Publishing.
- Mustafiah. 2015. *“Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi Tahun 2015”*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Nursalam. 2011. *Proses dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep dan Praktek*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metode penelitian kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Metodologi Penelitian Kesehatan edisi revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. 1988. *“SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”*. Journal of Retailing. Vol 64 (1)
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*” Jakarta: EGC
- Pratiwi, T. 2017. *“Hubungan pelayanan petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2017”*. Yogyakarta: Politeknik Kesehatan Permata Indonesia.

Satrianegara, M Faiz & Siti. 2009. *Buku Ajar Organisasi & Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Ekonosia Kampus Ekonomi UII.