

## **KEPUASAN LAYANAN PASIEN JKN BERHUBUNGAN DENGAN KINERJA PETUGAS KESEHATAN**

Erlina Puspitaloka Mahadewi<sup>1</sup>; Ade Heryana<sup>2</sup>; Sarah Kuswanti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa  
Unggul

Jalan Arjuna Utara No. 9, Kebun Jeruk, Jakarta Barat 11510  
erlina.puspitaloka@esaunggul.ac.id

### **Abstract**

*Patient satisfaction theoretically related to the task performance of healthcare workforce at the hospital. National Health Security (Jaminan Kesehatan Nasional/JKN) is once of National Social Security System (Sistem Jaminan Sosial Nasional/SJSN) established since 2014 in Indonesia. This program financially protected all of Indonesian citizenship from disease burden in order to get health care beneficiaries and protecting to fulfillment of basic health services. This study aimed to proof that NHS patient satisfaction had linked to performance of health care workforce at hospital outpatient services. Cross sectional design was arranged to collect data from 87 participants from all of patients who attended at outpatient services with Accidental Sampling Method. Primary data provided from Work Performance and Patient Satisfaction Questionnaire. Univariate study and bivariate chi-square test were held to analyzing collected data. Result: 56.3% of participants had good perceived about workforce performance, and 52.1% of participants had less satisfaction to outpatient services. Workforce performance statistically proofed relating to patients satisfaction. Conclusion: patients more likely satisfaction to outpatient services when health care workforce had more good performance. Training, workshop, and rewards should be applied to achieve high level performance of hospital workforce.*

**Keywords:** *hospital, patient satisfaction, task performance, out patient*

### **Abstrak**

Kepuasan layanan pasien BPJS di Rumah Sakit berhubungan dengan kinerja petugas kesehatan dalam menjalankan tugas ketika melayani pasien tersebut. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial nasional (SJSN/JKN), berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara kepuasan layanan pasien BPJS dengan kinerja petugas kesehatan di Poli Rawat Jalan RSIA Harapan Mulia Tangerang Tahun 2018. Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional. Populasi adalah semua pasien BPJS yang berkunjung ke poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Tangerang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 87 responden. Instrumen pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif (univariate) dan bivariat (uji chi-square  $\alpha = 0,05$ ). Hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 49 responden (56,3%) memiliki penilaian kinerja petugas kesehatan yang baik, sebanyak 51 responden (52,1%) menyatakan kurang puas, terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Tangerang Tahun 2018 (Pvalue = 0,003). Dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien, semakin baik kinerja petugas kesehatan, maka semakin puas pula pasien, dan atau sebaliknya. Bagi RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang untuk lebih meningkatkan

lagi kualitas kinerja petugas kesehatannya dalam memberikan pelayanan, dengan cara mengadakan seminar, pelatihan, atau dengan memberikan insentif bagi pekerja yang berprestasi.

**Kata kunci:** rumah sakit, kepuasan pasien, kinerja petugas, rawat jalan

## **Pendahuluan**

Menurut UU No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dinyatakan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri. Karakteristik tersebut adalah dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Menurut Ratminto (2008) ukuran keberhasilan suatu penyelenggara pelayanan kesehatan, ditentukan oleh kepuasan penerima pelayanan (konsumen). Tercapainya kepuasan penerima layanan kesehatan tersebut apabila penerima pelayanan telah memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkannya dan yang diharapkannya.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang terpenting. Bila konsumen tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan maka tidak akan memanfaatkan kembali layanan itu, walaupun layanan tersebut mudah didapat, tersedia dan mudah dijangkau. Dalam layanan kesehatan, mutu layanan yang ditawarkan merupakan hal yang penting (Al-Assaf, 2009).

Untuk mengantisipasi persaingan dalam pelayanan kesehatan sudah menjadi keharusan untuk senantiasa memperjuangkan mutu pelayanan kesehatan. Institusi pelayanan kesehatan harus mampu menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang paling efektif dan paling efisien karena keterbatasan biaya dan

sumber daya. Untuk melakukan usaha terbaiknya maka profesional kesehatan harus memperbaiki proses dan prosedur kerjanya, dan berusaha untuk menjalankan tugas tanpa kesalahan (Al-Assaf, 2009).

Menurut Parasuraman (2005), pelayanan yang dibentuk harus memenuhi berdasarkan lima dimensi yaitu: *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (kenyataan), dan *Responsiveness* (cepat tanggap). Salah satu indikator dari mutu pelayanan adalah apakah pelayanan kesehatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pengguna sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang diterima. Menurut Kambong dkk (2013), ketidakpuasan pasien timbul dikarenakan terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan.

Hasil penelitian yang dilakukan Ningrum (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. Selanjutnya hasil penelitian lainnya oleh Hafid (2014) didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa.

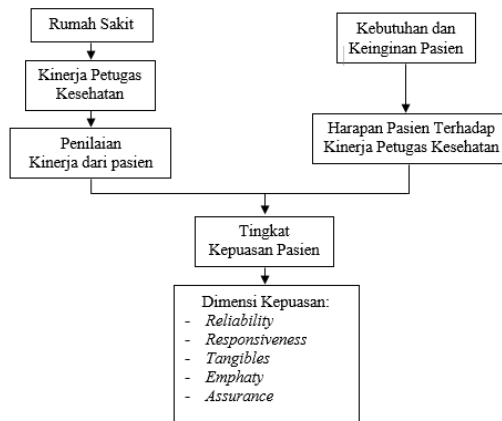
Studi pendahuluan terhadap 10 pasien di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Tangerang didapatkan bahwa masih banyak pasien yang mengeluhkan

kepuasan dalam dimensi *tangible* dan *emphaty*. Dari aspek *tangible* (berwujud) meliputi fasilitas yang kurang baik seperti sarana WC yang terlihat kotor dan juga ada yang rusak sehingga tidak bisa digunakan. Dari aspek *emphaty* (empati) seperti masih terdapat petugas kesehatan di RSIA Harapan Mulia yang bersikap kurang ramah serta acuh tak acuh sehingga pasien terkadang merasa tidak dihargai dan menimbulkan beberapa komplain dari pasien. Sedangkan untuk pelayanan rawat jalannya sendiri, pada bagian pendaftaran terjadi antrian yang cukup lama, prosedur pelayanan Rumah Sakit yang agak berbelit-belit, dimana pelayanan pemeriksaan dan pengobatan terkadang tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, sehingga terjadi penumpukan file atau berkas pasien di Poliklinik rawat jalan. Hal tersebut menyebabkan waktu

tunggu pasien untuk memulai pemeriksaan jauh lebih lama.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan kerangka berfikir yang dimodifikasi dari Tjiptono (2015) dan Parasraman dkk (2005). Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh dua hal yaitu penilaian kinerja petugas dan harapan pasien terhadap kinerja petugas kesehatan sebagai wujud kebutuhan dan keinginan pasien. Kepuasan pasien diukur dengan lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *emphaty*, dan *assurance*. Sesuai tujuan penelitian, maka kerangka konsep pada penelitian ini menghubungkan kinerja petugas kesehatan (variabel independen) dengan kepuasan pasien (variabel dependen). Lihat Gambar 1 dan Gambar 2 berikut:



Gambar 1  
Kerangka Berfikir



Gambar 2  
Kerangka Konsep

Lokasi penelitian telah dilakukan di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia

Kabupaten Tangerang pada Tahun 2018. Adapun populasi dalam penelitian ini

adalah berdasarkan pasien BPJS yang berkunjung ke poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia pada Tahun 2018 yaitu sebanyak 677 pasien. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian pasien BPJS yang berkunjung ke poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang pada saat dilakukan penelitian dan mau ikut berpartisipasi secara sukarela untuk menjadi responden dalam penelitian. Berdasarkan rumus sampel dengan derajat kepercayaan 90% dan derajat kesalahannya 10%, maka didapatkan besar sampelnya sebanyak 87 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling aksidental. Data primer tersebut diperoleh oleh peneliti dari responden secara langsung ketika penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian kuesioner.

Secara operasional, kinerja petugas didefinisikan sebagai Hasil atau persentasi kerja yang telah dilakukan oleh petugas kesehatan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam memberikan pelayanan rawat jalan, dengan hasil ukur “kurang baik” dan “baik”. Sedangkan kepuasan pasien JKN adalah terpenuhinya suatu harapan dan keinginan pasien yang melakukan rawat jalan tentang pemahaman serta pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang dinilai dari 5 dimensi kepuasan, yaitu: *Reliability, Responsiveness, Tangibles, Emphaty, dan Assurance*. Hasil ukur dikelompokkan menjadi dua yaitu Puas dan Kurang Puas.

Pada pengukuran variabel kinerja petugas kesehatan dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden untuk menilai kinerja petugas kesehatan dalam memberikan layanannya kepada pasien BPJS. Bentuk jawaban dari kuesioner tersebut disediakan dua pilihan, pilihan yang ke (1) atau ya, apabila

dilakukan, dan pilihan yang ke (2) atau tidak, apabila tidak dilakukan.

Pada pengukuran variabel kepuasan, dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden untuk menilai sejauh mana kepuasan responden pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan yang telah dirasakannya. Pengukuran kepuasan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert terdiri dari tingkatan persetujuan tentang kepuasan yang dirasakan oleh responden, yaitu: Sangat Tidak Puas (Skor = 1), Tidak Puas (Skor = 2), Cukup Puas (Skor = 3), Puas (Skor = 4), dan Sangat Puas (Skor = 5).

Uji korelasi *product moment* dan uji *alpha cronbach* terhadap kuesioner menunjukkan seluruh pertanyaan pada instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

## **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan tabel 1 diperoleh informasi bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (92,0%), setengahnya memiliki rentang usia antara 21 sampai 30 tahun (52,9%), dan sebagian besar berpendidikan SMA sederajat (60,9%).

Berdasarkan tabel 2 diperoleh informasi bahwa 56,3% responden menyatakan bahwa kinerja petugas dalam kategori “baik”. Sementara pada tabel 5 ditunjukkan indikator kinerja petugas menurut jawaban responden, yaitu 74,7% responden menyatakan “kurang baik” terhadap disiplin ketepatan waktu kerja petugas kesehatan, serta 41,4% menyatakan “kurang baik” terhadap kejelasan pemberian informasi hasil pemeriksaan oleh petugas kesehatan. Namun demikian, seluruh responden menyatakan petugas kesehatan telah melakukan tugas sesuai dengan keahlian profesinya dan memberi tahu pasien untuk berkunjung kembali apabila penyakit yang diderita kambuh kembali.

Tabel 1  
Karakteristik Responden (n = 87)

Karakteristik responden	Frekuensi	Persen (%)
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	7	8,0
Perempuan	80	92,0
Usia:		
11-20 tahun	4	4,6
21-30 tahun	46	52,9
31-40 tahun	24	27,6
41-50 tahun	11	12,6
51-60 tahun	2	2,3
Pendidikan:		
SD	8	9,2
SMP	20	23,0
SMA	53	60,9
Perguruan Tinggi	6	6,9

Tabel 2  
Gambaran Kinerja Petugas Rawat Jalan

Kinerja Petugas Kesehatan	Frekuensi	Persen (%)
Kurang Baik	38	43,7
Baik	49	56,3
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100,0</b>

Tabel 3  
Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan

Kepuasan Responden	Frekuensi	Persen (%)
Kurang Puas	51	58,6
Puas	36	41,4
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100,0</b>

Moeheriono (2009) menyatakan kinerja atau *performance* merupakan gambaran untuk mengetahui tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Sementara menurut Bangun (2012) bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam

melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran/kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Sementara menurut Wibowo (2014), kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerja berlangsung. Jadi, dapat disimpulkan definisi kinerja adalah hasil kerja seseorang baik secara kuantitas

maupun kualitas yang menggambarkan tugas serta tanggung jawab yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas kesehatan dalam kategori kurang baik terutama pada indikator disiplin kerja dan kejelasan pemberian informasi. Rumah sakit perlu memperhatikan kinerja petugas terutama dalam hal kedisiplinan waktu kerja dengan menginventarisir lebih lanjut tingkat kehadiran petugas kesehatan (baik dokter dan petugas lainnya). Ketepatan waktu dalam pemeriksaan dapat mengurangi ketidaknyamanan pasien dalam menunggu serta mengurangi komplain. Sementara itu pada indikator kejelasan informasi hasil pemeriksaan sebagian pasien menyatakan tidak jelas. Manajemen sebaiknya melakukan penilaian baik dengan pengamatan secara diam-diam atau melakukan tes keterampilan komunikasi interpersonal antara petugas dan pasien. Pada petugas yang ternyata kurang baik dalam komunikasi interpersonal sebaiknya diberikan pelatihan lanjutan. Berdasarkan karakteristik responden diketahui sebagian

besar responden memiliki pendidikan menengah sehingga teknik komunikasi harus disesuaikan dengan kondisi pasien.

### **Gambaran Kepuasan Pasien**

Berdasarkan tabel 3 diperoleh informasi bahwa 58,6% responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan. Sementara berdasarkan tabel 5, indikator kepuasan pada pasien yang “tidak puas” antara lain pada aspek ketepatan waktu pelayanan, kedisiplinan, kebersihan peralatan, keadilan (tidak diskriminatif), dan kesungguhan pemberian pelayanan kesehatan. Sementara meskipun rata-rata di bawah 30%, indikator pada pasien yang menyatakan “puas” antara lain: adanya manfaat informasi, informasi jadwal kontrol, kebersihan dan kenyamanan, kesediaan mendengarkan keluhan, dan penjelasan tentang obat.

Tabel 4  
Indikator Kinerja Petugas Kesehatan

<b>Indikator</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
<b>Kurang Baik:</b>		
- Disiplin ketepatan waktu kerja	65	74,7
- Kejelasan pemberian informasi hasil pemeriksaan oleh petugas kesehatan	36	41,4
<b>Baik:</b>		
- Petugas kesehatan telah melakukan tugas sesuai dengan keahlian profesinya	100	100,0
- Memberi tahu pasien untuk berkunjung kembali apabila penyakit yang diderita kambuh kembali	100	100,0

Tabel 5  
Indikator Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan

Indikator	Frekuensi	Persen (%)
Tidak Puas:		
- <i>Reliability</i> : Ketepatan waktu pelayanan oleh petugas kesehatan	83	95,9
- <i>Responsiveness</i> : Kedisiplinan petugas kesehatan	82	93,8
- <i>Tangibles</i> : Kebersihan peralatan kesehatan yang digunakan	83	95,9
- <i>Emphaty</i> : Keadilan dalam pelayanan kesehatan oleh petugas kesehatan	83	95,9
- <i>Assurance</i> : Kesungguhan dalam memberikan pelayanan kesehatan	73	83,5
Puas:		
- <i>Reliability</i> : Manfaat informasi yang disampaikan oleh petugas kesehatan	20	23,7
- <i>Responsiveness</i> : Pemberian informasi jadwal kontrol	19	21,6
- <i>Tangibles</i> : Kebersihan dan kenyamanan tempat pemeriksaan	19	21,6
- <i>Emphaty</i> : Kesediaan petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien	17	19,6
- <i>Assurance</i> : Penjelasan tentang obat & penggunaannya oleh petugas farmasi	28	32,0

Seperti diketahui kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Syafuruddin, 2011). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Asmuji, 2012).

Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal sama atau lebih dari yang diharapkan. Dengan demikian, mereka akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang pernah diterima. Hal ini merupakan cara pemasaran yang paling murah tetapi efektif. Akan tetapi, sebaliknya jika pelayanan yang diterima pasien dirasa masih dibawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas (Asmuji, 2012).

Menurut Satrinegara (2014) bahwa kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Kepuasan pasien juga merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi dalam kehidupan manusia. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam menjaga mutu pelayanan rumah sakit. Ada empat aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan kesehatan, yaitu sebagai berikut: 1). penampilan keprofesian yang ada (aspek klinis), 2. efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemakaian sumber daya, 3). aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pasien, dan 4) aspek kepuasan pasien yang dilayani.

Hasil penelitian menunjukkan responden memiliki persepsi bahwa petugas kesehatan tidak memiliki kesungguhan dalam memberikan

pelayanan, yang ditunjukkan dengan ketepatan waktu yang buruk, kedisiplinan kerja yang buruk, dan peralatan pemeriksaan yang tidak bersih. Hal

tersebut diperparah dengan adanya diskriminasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas.

Tabel 6  
Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Kinerja Petugas Kesehatan	Kepuasan				Total		P value	OR (CI95%)
	Kurang Puas		Puas		F	%		
	F	%	F	%				
Kurang Baik	29	76,3	9	23,7	38	100	0,003	3,955 (1,425-11,428)
Baik	22	44,9	27	55,1	49	100		

### Hubungan Kinerja Petugas dengan Kepuasan Pasien

Dari tabel 6 diketahui bahwa terdapat hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan ( $p$ -value = 0,003). Kekuatan hubungan antara kinerja petugas dengan kepuasan pasien adalah sebesar 3,955 (CI95% = 1,425 – 11,428) atau pasien yang menyatakan kinerja petugas kesehatan “kurang baik” cenderung 4 kali kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapatnya Tjiptono (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor diantaranya oleh faktor kinerja (performance). Karakteristik operasional dari pokok produk inti (core product) yang dibeli, misalnya kecepatan, kemudahan dan kenyamanan bagaimana petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan terutama pelayanan petugas kesehatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah di sakit.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ningrum (2014) yang menyatakan

bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya ( $P$ value = 0,002). Selanjutnya hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitiannya Hafid (2014) didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa ( $P$ value = 0,008).

Berdasarkan hasil penelitian serta ditunjang dari teori, dan penelitian terdahulu, bahwa kinerja petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pada pasien di Rumah Sakit. Kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang kurang baik, dapat menyebabkan kepuasan pasien yang kurang. Sebaliknya kinerja petugas kesehatan yang baik, akan memberikan kepuasan yang tinggi pula. Oleh karena itu, untuk memberikan kepuasan yang tinggi pada pasien, maka kinerja petugas kesehatan pun perlu diperbaiki. Sehingga dengan kepuasan yang diperoleh oleh pasien, maka pasien akan menjadi pelanggan yang loyal, lebih dari itu pasien tersebut akan merekomendasikan Rumah Sakit tersebut kepada tetangganya atau sanak saudaranya jika ada tetangganya



atau sanak saudaranya yang ingin berobat ke Rumah Sakit.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis univariat dan analisis bivariat yang telah dilakukan terhadap 87 orang responden serta pembahasan yang mengacu pada tujuan dan hipotesis penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Hasil penelitian menggambarkan bahwa sebanyak 49 responden (56,3%) memiliki penilaian kinerja petugas kesehatan yang baik. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden menilai kinerja petugas kesehatan sudah sesuai dengan bidang pekerjaannya. Hasil penelitian menggambarkan bahwa sebanyak 51 responden (52,1%) menyatakan masih kurang puas. Hal ini dapat terjadi dikarenakan bahwa sebagian besar responden masih merasakan pada sebagian pelayanan yang dinilai belum sesuai dengan harapannya. Terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2018 ( $P$ value = 0,003). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja petugas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS, yaitu semakin baik kinerja petugas kesehatan, maka semakin puas pula pasien, atau sebaliknya.

### **Daftar Pustaka**

- Al-Assaf, A.F. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan (Perspektif Internasional)*. EGC: Jakarta.
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar - Ruzz Media.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.

Budiman & Riyanto. (2013). *Kapita Selekta Kuisisioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Salmba Medika.

Gibson. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

Hafid, M. A. (2014). *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rsud Syech Yusuf Kab. Gowa*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Hartati, N.Y. (2014). *Penilaian Kinerja RSUD Dr. Pirngadi Medan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard*. Medan: Unversitas Sumatera Utara.

Hidayat, A.A.A. (2010). *Metode Penelitian Kebidanan & Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Kambong, M. dkk. (2013). *Hubungan antara Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Talawan Kecamatan Minahasa Utara*. Naskah Publikasi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi Manado

Kemenkes RI. (2009). *Sistem Kesehatan Nasional. Bentuk Dan Cara Penyelenggaraan Pembangunan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.

Kemenkes RI. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010*. Jakarta: Kemenkes RI.

- Kemenkes RI. (2013). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Indeks.
- Mangkunegara, A. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakara.
- Moehariono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Mubarak, W. (2011). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Salemba Medika.
- Muninjaya, A.A.G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Ningrum, M.R. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik Thtrumkital Dr. Ramelan Surabaya*. Surabaya: STIKES Hang Tuah Surabaya.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A. (2005). *Delivering Quality Service*. The Free Press A Division of Mac Millan inc, New York.
- Ratminto. (2008). *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual: Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Riyanto, Agus. (2011). *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Satrinegara, F., (2014). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan:Teori Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Merdeka.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Simanjuntak, P.J. (2011). *Manajemen dan Evaluasi kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI
- Syafrudin, T.J. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Trans Info Media.
- Syafrudin, T.J. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta: CV. Trans Info Medika.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Total Quality Management*. Perpustakaan Nasional : Yogyakarta.

Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009  
Tentang Rumah Sakit. Jakarta.

Wibowo, A. (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

Wibowo, A. (2011). *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wibowo, A. 2014. *Kesehatan Masyarakat di Indonesia Konsep, Aplikasi dan Tantangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.