

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN  
DI PUSKESMAS GAMPING II SLEMAN**

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S1)



**Oleh**

**INDAH RAHAYU**

**KM.18.00591**

**PEMINATAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
WIRA HUSADA YOGYAKARTA**

**2022**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS  
GAMPING II SLEMAN**

**Disusun Oleh:**

Indah Rahayu

KM.18.00591

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 15 Juli 2022


Susunan Dewan Penguji

**Ketua Dewan Penguji,**



**Siti Uswatun Chasanah, S.K.M., M.Kes.**

**Pembimbing Utama/Penguji I**



**Tedy Candra Lesmana, S.Hut., M.Kes.**

**Pembimbing Pendamping/Penguji II**



**Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H.**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, ..II. Agustus 2022.

**Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat (S1)**



**Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H.**

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

**Yang bertanda tangan di Bawah ini,**

**Nama** : Indah Rahayu  
**Nomor Induk Mahasiswa** : KM.18.00591  
**Program Studi** : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
**Minat Studi** : Administrasi Kebijakan Kesehatan  
**Angkatan** : 2018/2019

**Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penyusunan skripsi dengan judul :**

“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman”

**adalah hasil karya saya sendiri dan sepengetahuan saya belum pernah dipublikasikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di institusi lain.**

**Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata apa yang saya nyatakan tidak benar maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah beserta gelar yang melekat.**

**Mengetahui**

**Pembimbing Utama/Penguji I,**



Tedy Candra Lesmana, S.Hut., M.Kes.

**Yang Menyatakan**



Indah Rahayu

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. Skripsi ini mempelajari tentang mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M.Kes., selaku ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta yang telah memberi izin penelitian.
2. Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H., selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) yang telah memberi izin penelitian, dan sebagai pembimbing pendamping yang memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
3. Tedy Candra Lesmana, S.Hut., M.Kes., selaku dosen pembimbing utama atas arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Siti Uswatun Chasanah, S.K.M., M.Kes., selaku dosen penguji atas arahan dan bimbingan selama ini agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yadi dan ibu Suparni kedua orang tua yang selalu memberikan doa serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga besar tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan doa untuk peneliti menyelesaikan skripsi ini.
7. Dwi Setya Rahmanta sebagai pasangan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi.

Penulis mengharapkan masukan, kritik, dan saran dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, Agustus 2022

# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS GAMPING II SLEMAN

ABSTRACT

Indah Rahayu<sup>1</sup>, Tedy Candra Lesmana<sup>2</sup>, Dewi Ariyani Wulandari<sup>2</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang:** Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Semakin meningkat tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan pasien. Mutu pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pasien oleh karena itu semakin baik mutu maka akan semakin puas pasien.

**Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui bagaimana hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman.

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden diambil dengan teknik *Accidental Purposive Sampling*. Analisis yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat. Uji statistik yang digunakan dalam analisis ini adalah Uji *Spearman Rank*.

**Hasil:** Mutu pelayanan kesehatan yang diterima dari 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 44% pada kategori baik dan 56% kategori kurang baik. Kepuasan yang dirasakan responden setelah mendapatkan pelayanan diketahui sebanyak 43% puas dan 57% kurang puas. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien berdasarkan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,654.

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang kuat antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman.

**Kata Kunci:** *Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS kesehatan, Puskesmas*

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

# RELATIONSHIP OF QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH SATISFACTION OF OUTPATIENTS PARTICIPATING IN BPJS HEALTH AT THE GAMPING II PUBLIC HEALTH CENTER, SLEMAN

Indah Rahayu<sup>1</sup>, Tedy Candra Lesmana<sup>2</sup>, Dewi Ariyani Wulandari<sup>2</sup>

## ABSTRACT

**Background:** Increasing public awareness about health results in demands to improve health services. The increasing public demand for the quality of health services. The services function needs to be improved to provide patient satisfaction service quality is closely related to patient satisfaction. Therefore the better the quality. The more satisfied patient will be.

**Research Objectives:** To know how the quality of health services is related to patient satisfaction of BPJS health participants at the Gamping II Sleman Health Center.

**Research Methods:** This type of research is quantitative analytical descriptive research with a *cross sectional* approach. The sample of this research is 100 respondents was taken using the *Accidental Purposive Sampling* technique. The analysis used is univariate and bivariate analysis. The statistical test used in this analysis is the *Spearman Rank Test*.

**Result:** The quality of health services received from 100 respondents showed that as many as 44% were in the good category and 56% in the bad category. The satisfaction felt by respondents after getting the service was known to be 43% satisfied and 57% dissatisfied. There is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction based on *the correlation coefficient* value of 0.654.

**Conclusion:** There is a strong relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients of BPJS health participants at the Gamping II Sleman Health Center.

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS health, Health Center*

<sup>1</sup> Students of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup> Lecturer of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup> Lecturer of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Telaah Pustaka .....	7
1. Mutu pelayanan kesehatan .....	7
2. Kepuasan pasien.....	12
3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan .....	14
4. Puskesmas .....	18
B. Kerangka Teori.....	20
C. Kerangka Penelitian .....	21
D. Hipotesis.....	21
BAB III METODELOGI PENELITIAN .....	22
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	22
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	22

C. Populasi dan Sampel .....	22
D. Variabel dan Definisi Operasional .....	23
E. Alat ukur penelitian.....	24
F. Rencana jalan penelitian .....	27
G. Pengolahan data dan Analisis Data .....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	31
A. Hasil Penelitian .....	31
1. Profil Umum Lokasi Penelitian .....	31
2. Karakteristik Responden .....	31
3. Hasil Analisis Univariat .....	33
4. Hasil Analisis Bivariat .....	34
B. Pembahasan.....	35
C. Keterbatasan Penelitian.....	40
BAB V PENUTUP.....	41
A. Kesimpulan .....	41
B. Saran .....	41
DAFTAR PUSTAKA .....	42
LAMPIRAN.....	47



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi pernyataan mutu pelayanan kesehatan .....	24
Tabel 3.2 Kisi-kisi pernyataan kepuasan pasien .....	25
Tabel 3.3 Nilai Pearson Hasil Uji Valid yang Dilakukan di Puskesmas Gamping I Sleman.....	26
Tabel 3.4 Nilai Alpha Cronbach's Hasil Uji Reliabilitas di Puskesmas Gamping I Sleman.....	27
Tabel 3.5 Interpretasi koefisien kolerasi versi de Vaus .....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	32
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Pelayanan Kesehatan.....	33
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien .....	33
Tabel 4.4 Tabulasi Silang Variabel Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan .....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data kunjungan pasien RaJal di Puskesmas Kab. Sleman.....	2
Gambar 1.2 Perbandingan Jumlah Pasien Umum dan BPJS kesehatan Bulan Januari-November Tahun 2021 .....	2
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian .....	21
Gambar 4.1 Lokasi Penelitian .....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Studi Pendahuluan .....	47
Lampiran 2 Salinan Surat Keterangan Kelaikan Etik .....	48
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian .....	49
Lampiran 4 Informed Consent Subjek Penelitian .....	50
Lampiran 5 Surat Persetujuan Menjadi Responden .....	51
Lampiran 6 Kuesioner Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 8 Hasil Presentasi Kuesioner Penelitian Mutu Pelayanan Kesehatan ..	57
Lampiran 9 Hasil Presentasi Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien .....	57
Lampiran 10 Rekap Validitas dan Reliabilitas Mutu Pelayanan Kesehatan.....	58
Lampiran 11 Rekap Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien .....	59
Lampiran 12 Uji Tabulasi Silang .....	60
Lampiran 13 Uji Hubungan Spearman's Rank .....	61
Lampiran 14 Lembar Konsultasi.....	62
Lampiran 15 Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	64

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Semakin meningkat tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan pasien (Poke & Lesmana, 2020). Hal ini karena salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien tentang pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhannya. Kepuasan sebagai tolak ukur yang digunakan oleh pemberi jasa layanan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang telah diberikan serta sebagai acuan untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik lagi (Etlidawati, 2017).

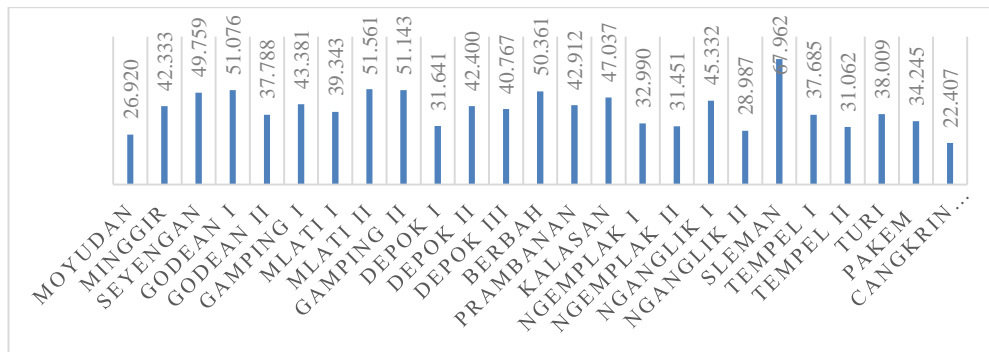
Mutu pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pasien oleh karena itu semakin baik mutu maka akan semakin puas pasien. *Service quality* adalah pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, ketanggapan, keyakinan atau jaminan, perhatian, dan tampilan fisik atau berwujud (Matondang et al., 2019).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul setelah mendapatkan pelayanan dengan cara membandingkan apa yang diperoleh dengan dirasakan. Ada 5 dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud (Handayani, 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Etlidawati, 2017), yaitu adanya hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan nilai  $p \text{ value} = 0,000 (< 0,05)$ . Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Arifin & Suprayitno, 2021), yaitu terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan dengan nilai  $p \text{ value} 0,000 < \alpha 0,05$ .

Dampak dari mutu sendiri sangat besar dimana apabila lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berdampak positif atau baik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Sedangkan dampak dari kepuasan yaitu apabila kepuasan sudah baik maka puskesmas perlu mempertahankan agar pasien tetap percaya dengan pelayanan yang diterima dan lebih memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan (Rahayu et al., 2021).

Data kunjungan rawat jalan berdasarkan Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman tahun 2020 di beberapa puskesmas tersaji sebagai berikut:

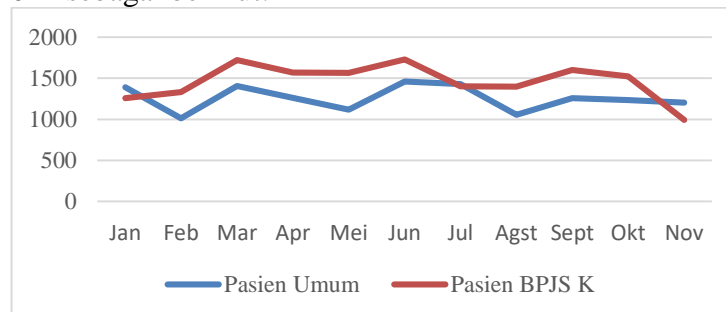


Sumber: Profil Kesehatan DinKes Kabupaten Sleman 2020

Gambar 1.1 Data Kunjungan Pasien Rajal di Puskesmas Kab. Sleman

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping II berada pada urutan ketiga kunjungan terbanyak dengan total sebanyak 51.143 kunjungan pada tahun 2020.

Data perbandingan jumlah pasien umum dan BPJS kesehatan di Puskesmas Gamping II selama sebelas bulan (Januari sampai November) tahun 2021 sebagai berikut:



Sumber: Puskesmas Gamping II

Gambar 1.2 Perbandingan Jumlah Pasien Umum dan BPJS kesehatan Bulan Januari-November Tahun 2021

Gambar 1.2 menunjukkan hasil bahwa jumlah pasien bulan Januari-November tahun 2021 sebanyak 13.822 untuk pasien umum dan 16.086 untuk pasien BPJS kesehatan. Sehingga jumlah pasien BPJS Kesehatan lebih banyak dibandingkan pasien umum.

Menurut standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 dalam mencapai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yaitu diatas 95%. Sehingga pelayanan kesehatan Puskesmas harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan tetapi pada kenyataannya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman sebesar 82,24% dan belum mencapai standar yaitu diatas 95%.

Puskesmas Gamping II Sleman dalam memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan kriteria pembayarannya dibagi menjadi dua yaitu pasien umum dan peserta BPJS kesehatan. Pasien umum adalah pasien yang melakukan pembayaran mandiri untuk mendapatkan pelayanan tanpa menggunakan asuransi kesehatan, sedangkan pasien peserta BPJS kesehatan yaitu sudah terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), memiliki kartu asuransi kesehatan. Jumlah pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman lebih banyak dibandingkan dengan pasien umum dimana dengan jumlah sebesar 16.086 pasien. Hal tersebut karena sudah banyaknya pasien yang sudah mengikuti program JKN.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan 10 pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Gamping II, 6 pasien menyatakan bahwa waktu tunggu pemeriksaan yang lama, panas dan sempitnya ruang tunggu, lamanya waktu tunggu di apotek atau pelayanan obat, kurang ramahnya dokter saat memberikan pelayanan, kurang ramahnya petugas dibagian pendaftaran, sehingga merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu saat melakukan wawancara dengan perawat mengatakan bahwa puskesmas selama pandemi *Covid-19* terpaksa membatasi jumlah kunjungan pasien setiap harinya sebanyak 50 pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mempelajari lebih jauh tentang mutu

pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan penelitian ini adalah “apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan umum  
Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman.
2. Tujuan khusus
  - a. Untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman, dan
  - b. Untuk mengetahui kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, bagi:

1. Puskesmas Gamping II Sleman  
Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran penelitian tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan serta bahan evaluasi untuk meningkatkan performa dari mutu pelayanan kesehatan.
2. Prodi Kesehatan Masyarakat STIKES Wira Husada Yogyakarta  
Hasil penelitian ini dapat memberikan referensi yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan.

### 3 Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi peneliti lain untuk meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi mutu dan kepuasan pasien umum dan peserta BPJS kesehatan.

## E. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan telah dilakukan antara lain:

1. Maulina, et al., (2019), meneliti tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di unit rawat inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor. Jenis penelitian yaitu kuantitatif analisis deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 50 responden pada rawat inap pasien BPJS kesehatan. Persamaan dalam penelitian ini adalah, jenis penelitiannya,, sedangkan perbedaannya jumlah sampel, waktu, dan lokasi penelitian, dan teknik analisa data menggunakan uji *Chi Square* (Maulina et al., 2019).
2. Arifin & Suprayitno (2021), meneliti tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Responden sebanyak 94 dari pasien peserta BPJS. Persamaannya tentang jenis penelitian, sedangkan perbedaannya jumlah sampel pada penelitian saya sebanyak 100 responden, lokasi, waktu peneitian, dan analisa data menggunakan *Chi Square* (Arifin & Suprayitno, 2021).
3. Etlidawati (2017), meneliti tentang hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional. Metode yang digunakan dengan jenis penelitian kuantitatif dan pendekatan *cross sectional*. Persamaannya meneliti tentang mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan dan jenis



penelitian. Perbedaannya jumlah sampel, analisa data menggunakan *Chi Square*, lokasi dan waktu penelitian (Etlidawati, 2017).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Sebanyak 56% responden menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman dalam kategori kurang baik.
2. Sebanyak 57% responden menyatakan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Gamping II Sleman dalam kategori kurang puas.
3. Ada hubungan yang kuat antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman. Dengan nilai *Correlation Coefficient* 0,654 dan (*P value* 0,000).

#### **B. Saran**

Dengan adanya hasil penelitian ini maka dapat diuraikan beberapa saran dari peneliti meliputi:

1. Bagi pengelola mutu di Puskesmas Gamping II Sleman agar lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang meliputi fasilitas, pelayanan yang berfokus kepada pasien, serta pembenahan SOP agar pelayanan berjalan dengan lancar.
2. Pengelola STIKES Wira Husada agar bisa menjadi tambahan kepustakaan tentang penelitian kesehatan khususnya penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan.
3. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan variabel yang sama tetapi menggunakan pendekatan kualitatif sehingga dapat menjadi bahan pembandingan serta memperkaya hasil penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Arifin, M. H., & Suprayitno. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda*. 2(2), 1234–1239. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/download/1968/827/>
- BPJS Kesehatan. (2016). *Panduan Praktis tentang Kebersertaan dan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan*. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/a9c04aa825ffc12d24aeee668747f284.pdf>
- Damayanti, N. A., Jati, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2018). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi Utama Dan Paripurna Di Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), 124–134.
- Dewi, N. N. D. S., Prihandhani, I. S., & Pradiptha, I. D. G. A. F. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali. *Jurnal Medika : Karya Ilmiah Kesehatan*, 5(2). <https://doi.org/10.35728/jmkik.v5i2.104>
- Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal Kedokteran*, 3(2), 82–90. <https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/download/127/110>

- Etlidawati, dan D. Y. . (2017). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Sokaraja. *Jurnal Ilmiah Ilmu - Ilmu Kesehatan*, 15(3), 142–147. <http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/medisains/article/download/2078/2096>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Indonesia. (2011). *Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial* (Issue July). website. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/20e67493084e6d2e600888b1dd9f94f4.pdf>
- Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. <https://hsgm.saglik.gov.tr/depo/birimler/saglikli-beslenme-hareketli-hayat-db/Yayinlar/kitaplar/diger-kitaplar/TBSA-Beslenme-Yayini.pdf>
- Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat* (Vol. 8, Issue 5). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>
- Irmawati, S., & Nurhannis, H. S. M. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5, 188–197.
- Matondang, M. R., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(4), 276.

<https://doi.org/10.32832/pro.v2i4.2240>

Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *PROMOTOR*, 2(2), 130. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>

Nurchayati, E., & Setiawan, H. (2017). Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. *JURNAL MANAJEMEN KESEHATAN Yayasan Dr.Soatomo*, 3(1), 15–30. <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/download/86/84>

Permatasari, I. (2020). *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Ditinjau Dari Komunikasi Perawat) di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta.

Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 113. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>

Poke, V. Y. C. D., & Lesmana, T. C. (2020). Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Banguntapan 3 Bantul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 253–260. <https://doi.org/10.47317/jkm.v13i1.241>

Prastica, I. (2019). *pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan di rumah sakit umum daerah kota madiun*. <http://repository.stikes-bhm.ac.id/594/1/1.pdf>

- Pratiwi, Y. G. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien Di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung [Universitas Sumatera Utara]. In *Universitas Sumatera Utara Skripsi*.  
<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/1872/150521086.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pujiastuti, A., Rahajeng, Y., Arifin, S. N., Ekonomi, F., & Marga, U. P. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 35–40.
- Rahayu, A., Anwary, A. Z., & Dhewi, S. (2021). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021*. 2–9.  
<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8011/1/ARTIKEL.pdf>
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jikmu Suplemen*, 88–100.  
<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2014.11.019>
- Setyawati, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. Iv Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 14(2).  
<https://doi.org/10.26753/jikk.v14i2.279>
- Simanjuntak, M. & H. S. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(2), 316–326. <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/download/44/46>

- Sugiyono. (2016). *Motode Penelitian kuantitatif kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. VC Alfabeta.
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. ., & Kolibu, F. K. (2018). Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 7, 1–10.
- Wanarto, G. B. (2013). *Penilaian mutu pelayanan kesehatan oleh Pelanggan* (H. S. W. Nugroho (ed.); Cetakan Pe). Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes). <http://digilib.poltekkesdepkes-sby.ac.id/public/POLTEKKESBY-Books-439-POLTEKKESBYBooks439BUKUGUNTUR.pdf>