

## Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang

Suryati, Bagoes Widjanarko, VG Tinoek Istiarti  
Bagian Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku,  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas  
Diponegoro  
Email : [suryadinkes@gmail.com](mailto:suryadinkes@gmail.com)

**ABSTRACT** : *BPJS is a legal entity established to organize a Health Insurance Program. BPJS success indicator is the people's satisfaction of hospital services. Complaint patient BPJS about service at hospital Panti Wilasa Citarum Semarang like long service waiting time of drug pharmacy, less spacious parking lot, and the delay of doctor to the practices place. The purpose of this study was to analyze factors related to patient satisfaction with the service outpatients BPJS in Panti Wilasa Citarum Hospital Semarang based on dimension tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

*This research using descriptive analytic study cross sectional. The population of 371 patients. Sample 77 patients by accidental sampling. Data were analyzed using Chi Square test with  $\alpha = 0,005$ . The results showed 57 respondents 74% are satisfied, while as many as 20 respondents 26% are not satisfied. From the statistical test Chi Square obtained relationships age by patient satisfaction of dimension Empathy (  $p$  value = 0, 035 ), there is a correlation between education and patient satisfaction of the dimensions of Reliability  $p = 0,007$ , and no relation between the kind of clinic visits by patient satisfaction of dimensions Reliability  $p = 0,025$ .*

*This study can be concluded that 74% of patients are satisfied BPJS and factors relating to satisfaction of the patients were age, education, and kind of clinic visits respondent.*

*Keywords : Patient Satisfaction BPJS, Outpatient.*

### PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil kajian dari Pusat Pembiayaan dan Jaminan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2016 bahwa indeks kepuasan peserta terhadap pelayanan BPJS di fasilitas kesehatan tingkat lanjut sebesar 78,6 % sedangkan target tahun 2019 sebesar 85 %.

Kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang memuaskan mempengaruhi masyarakat memilih sarana kesehatan di mana

masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksakan dirinya ke rumah sakit.<sup>1</sup>

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan jasa yang dapat dinilai atau dirasakan melalui sebuah kinerja.

Rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan

pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut Kotler dan Keller salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Menurut Philip Kotler mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang<sup>2</sup>.

Menurut Parasuraman, et al menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu<sup>3</sup>:

1. *Tangible* ( bukti fisik ) berupa fasilitas fisik, perlengkapan, sarana, dan penampilan pegawai.
2. *Reliability* ( kehandalan ) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* ( daya tanggap ) yaitu keinginan para karyawan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* adalah jaminan mencakup pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya bebas dari bahaya, resiko dan keragu – ragan.
5. *Empathy* adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

### Metode Penelitian

Jenis / desain penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pasien rawat jalan BPJS

Indikator keberhasilan BPJS Kesehatan atau program JKN adalah tingkat kepuasan masyarakat. Pengukuran kepuasan pasien peserta JKN perlu dilakukan terus menerus secara konsisten dan valid paling tidak setiap enam bulan.<sup>4</sup>

Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang adalah sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu unit kerja Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum ( YAKKUM ) yang berpusat di Surakarta. Rumah Sakit ini terletak di Jl. Citarum No. 98 Semarang. Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum merupakan salah satu rumah sakit swasta besar tipe C di Kota Semarang.

Hasil survei kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan yang dilakukan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum belum memenuhi standar Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 / Menkes / SK / II / 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.<sup>5</sup>

Meningkatnya jumlah pasien rawat jalan khususnya BPJS bukan berarti tidak ada keluhan. Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum adalah pasien BPJS yang sangat besar kontribusinya terhadap pendapatan rumah sakit.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RS Panti Wilasa Citarum Semarang.

sebesar 371 pasien dengan sampel sebesar 77 pasien.

Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat

dengan uji *chi square* untuk melihat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### Hasil Penelitian

Penelitian dilaksanakan di instalasi rawat jalan RS Panti Wilasa Citarum Semarang pada bulan Juni 2017 kepada 77 pasien Rawat Jalan BPJS sebagai responden.

### Analisis Univariat

Dari hasil analisis univariat karakteristik responden yang terdiri dari umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan jenis poliklinik yang dituju menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia pada kategori umur dewasa lanjut (41 – 65 tahun) sebesar 66,2%, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebesar 59,7 %, mayoritas responden adalah bekerja (44 %) sedangkan mayoritas pendidikan terakhir di bawah perguruan tinggi sebesar 55 %, dan mayoritas poliklinik adalah spesialis sebesar 88,3 %.

Dari hasil analisis univariat variabel terikat diketahui bahwa kepuasan responden terhadap pelayanan rawat jalan di RS Panti Wilasa Citarum sebesar 74 %. Dan dari segi kualitas pelayanan kepuasan pasien tertinggi pada dimensi *Tangible* sebesar 72,7 %. Sedangkan kepuasan pasien yang

paling rendah sebesar 58,1 % terdapat pada kualitas pelayanan rawat jalan dari dimensi *Empathy*.

### Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan melihat hubungan variabel bebas yaitu karakteristik responden yang terdiri dari umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan poliklinik yang dituju dengan variabel terikat yaitu dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan kepuasan pasien BPJS. Analisis dengan menggunakan tabel silang dan Uji statistik *chi square* dengan tingkat kesalahan ( $\alpha$ )= 5 %.

Sedangkan berdasarkan hasil analisis hubungan antara karakteristik responden dengan kualitas pelayanan dari dimensi *Tangible* menunjukkan hasil bahwa kepuasan pasien pada dimensi *Tangible* lebih banyak pada usia dewasa lanjut sebesar 84,6%.

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan *Chi Square test* dengan nilai *p value*  $\leq 0,05$ . Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien dari dimensi *Tangible*.

Tabel 1. Analisis hubungan karakteristik responden ( umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan poliklinik yang dituju dengan dimensi kualitas pelayanan dari dimensi *Reliability*

Variabel	<i>Reliability</i>		Sig. ( <i>p</i> <sub>value</sub> )	Keterangan
	Puas f (%)	Tidak Puas f (%)		
Umur				
• Dewasa awal	21 ( 80,8 )	5 ( 19,2 )	0,095	Tidak Hubungan
• Dewasa lanjut	30 ( 58,8 )	21 ( 41,2 )		

Jenis kelamin						
• Laki – laki	23	( 8 ( 25,8 )				
	74,2 )		0,334	Tidak Hubungan	Ada	
• Perempuan	28	( 18 (				
	60,9 )	39,1 )				
Pekerjaan						
• Bekerja	29	( 15 (				
	65,9 )	34,1 )	1	Tidak Hubungan	Ada	
• Tidak bekerja	22	( 11 ( 33,3 )				
	66,7 )					
Pendidikan						
• Di bawah perguruan tinggi	42 ( 76,4 )	13 ( 23,6 )	0,007	Ada Hubungan		
• Perguruan tinggi	9 ( 40,9 )	13 ( 59,1 )				
Poliklinik yang dituju						
• Umum	9 ( 100 )	0 ( 0 )	0,025	Ada Hubungan		
• Spesialis	42 ( 61,8 )	26 ( 38,2 )				

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa kepuasan pasien pada dimensi *Reliability* lebih banyak pada poliklinik umum sebesar 100 %.

Berdasarkan hasil pengujian dengan *Chi square test* diketahui bahwa terdapat variabel dengan nilai  $p\text{-value} \leq 0,05$ . Maka, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara karakteristik responden berupa pendidikan dan poliklinik yang dituju dengan kepuasan pasien dari dimensi *Reliability*.

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara karakteristik responden dengan kualitas pelayanan dari dimensi *Responsiveness* menunjukkan hasil bahwa kepuasan pasien pada dimensi *Responsiveness* lebih banyak pada

pendidikan terakhir responden pada perguruan tinggi sebesar 72,7%.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *Chi square test* dengan nilai  $p\text{-value} \leq 0,05$ . Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien pada dimensi *Responsiveness*.

Sedangkan berdasarkan analisis hubungan antara karakteristik responden dengan kualitas pelayanan dari dimensi *Assurance* menunjukkan hasil bahwa bahwa kepuasan pasien pada dimensi *Assurance* lebih banyak pada poliklinik /umum sebesar 88,9 %.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *Chi square test* dengan nilai  $p\text{-value} \leq 0,05$ . Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien pada dimensi *Assurance*.

Tabel 2. Analisis hubungan karakteristik responden ( umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan poliklinik yang dituju dengan dimensi kualitas pelayanan dari dimensi *Empathy*

Variabel	Tangible		Sig. ( $p_{value}$ )	Keterangan
	Puas f (%)	Tidak Puas f (%)		
Umur				
• Dewasa awal	20 ( 76,9 )	6 ( 23,1 )	0,035	Ada Hubungan
• Dewasa lanjut	25 ( 49 )	26 ( 51 )		
Jenis kelamin				
• Laki – laki	18 ( 58,1 )	13 ( 41,9 )	0,981	Tidak Hubungan
• Perempuan	27 ( 58,7 )	19 ( 41,3 )		
Pekerjaan				
• Bekerja	24 ( 54,5 )	20 ( 45,5 )	0,570	Tidak Hubungan
• Tidak bekerja	21 ( 63,6 )	12 ( 36,4 )		
Pendidikan				
• Di bawah perguruan tinggi	36 ( 65,5 )	19 ( 34,5 )	0,086	Tidak Hubungan
• Perguruan tinggi	9 ( 40,9 )	13 ( 59,1 )		
Poliklinik yang dituju				
• Umum	5 ( 55,6 )	4 ( 44,4 )	1	Tidak Hubungan
• Spesialis	40 ( 58,8 )	28 ( 41,2 )		

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa kepuasan pasien pada dimensi *Empathy* lebih banyak pada usia dewasa awal sebesar 76,9 %.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *Chi square test*

dengan nilai  $p\text{-value} \leq 0,05$ . Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien pada dimensi *Empathy*.

Tabel 3. Analisis hubungan karakteristik responden ( umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan poliklinik yang dituju dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RS Panti Wilasa Citarum Semarang

Variabel	Kepuasan Pasien		Sig. ( $p_{value}$ )	Keterangan	
	Puas f (%)	Tidak Puas f (%)			
<b>Umur</b>					
• Dewasa awal	21 ( 80,8 )	5 ( 19,2 )	0,491	Tidak Hubungan	Ada
• Dewasa lanjut	36 ( 70,6 )	15 ( 29,4 )			
<b>Jenis kelamin</b>					
• Laki – laki	23 ( 74,2 )	8 ( 25,8 )	1	Tidak Hubungan	Ada
• Perempuan	34 ( 73,9 )	12 ( 26,1 )			
<b>Pekerjaan</b>					
• Bekerja	31 ( 70,5 )	13 ( 29,5 )	0,574	Tidak Hubungan	Ada
• Tidak bekerja	23 ( 69,7 )	10 ( 30,3 )			
<b>Pendidikan</b>					
• Di bawah perguruan tinggi	45 ( 81,8 )	10 ( 18,2 )	0,029	Ada Hubungan	
• Perguruan tinggi	12 ( 54,5 )	10 ( 45,5 )			
<b>Poliklinik yang dituju</b>					
• Umum	6 ( 66,7 )	3 ( 33,3 )	0,689	Tidak Hubungan	Ada
• Spesialis	51 ( 75 )	17 ( 25 )			

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RS Panti Wilasa Citarum lebih banyak pada responden dengan pendidikan terakhir di bawah perguruan tinggi sebesar 81,8 %.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *Chi square test* dengan nilai  $p\text{-value} \leq 0,05$ . Maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara pendidikan responden dengan kepuasan pasien.

### **Pembahasan Kepuasan Pasien BPJS**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 74 % responden puas terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang dan sebesar 26 % tidak puas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bilal yang menyatakan bahwa kemudahan persyaratan teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan dianggap penting oleh konsumen sehingga tercipta kepuasan pasien.<sup>6</sup>

## Dimensi Kepuasan Kualitas Pelayanan

### 1. *Tangible*

Dimensi *Tangible* pada penelitian menunjukkan sebagian besar responden merasa puas sebesar 72,7 % sedangkan yang merasa tidak puas sebesar 27,3 %).

Hal ini sejalan dengan penelitian Eka Murtiana di RSUD Kota Kendari yang menyatakan bahwa kurangnya perhatian pasien terhadap sarana dan prasarana rumah sakit karena sikap pasien apabila datang ke rumah sakit hanya mengharapkan segera sembuh dari sakitnya.<sup>7</sup>

### 2. *Reliability*

Dimensi *reability* dalam penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden merasa puas yaitu 66,2 %.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairani di RSUD Pasaman Barat yang menyatakan bahwa salah satu indikator kepuasan pasien adalah waktu tunggu, waktu tunggu yang lama terhadap pelayanan medis maupun non medis pada unit rawat jalan dan rawat inap akan mengurangi kepuasan pasien.<sup>8</sup>

### 3. *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden merasa puas sebesar 68,8 % sedang yang merasa tidak puas sebesar 31,2 %.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairani di RSUD Pasaman Barat<sup>8</sup>, yang menyatakan bahwa satu hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan adalah kejelasan informasi dan kemampuan

membantu pelanggan. Ketidaktanggapan ini tidak hanya menyebabkan ketidakpuasan tetapi juga kemarahan.

### 4. *Empathy*

Pada penelitian ini diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dari segi *Empathy* sebesar 58,4 %. Hanya sebagian kecil responden yang merasa tidak puas ( 41,6 % )

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Murtiana di RSUD Kota Kendari<sup>7</sup>, yang menyatakan bahwa dimensi perhatian pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan  $p$  value = 0,000. Dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang memuaskan kepada pasien dalam bentuk fasilitas maupun komunikasi antara dokter dan pasien.

### 5. *Assurance*

Dimensi *assurance* pelayanan rawat jalan dalam penelitian ini ditunjukkan oleh lima pertanyaan. Pada penelitian ini diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dari segi *Assurance* sebesar 68,8 %. Hanya sebagian kecil responden yang merasa tidak puas ( 31,2% )

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Idris<sup>9</sup>, yang menyatakan bahwa semakin baik jaminan yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Jaminan merupakan salah satu faktor penentu kenyamanan pasien selama dalam pelayanan rumah sakit.

## Variabel yang Berhubungan

### 1. Umur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi *empathy* pelayanan rawat jalan pada umur responden kelompok dewasa awal ( 17 – 40 tahun ) sebesar 76,9 %.

Berdasarkan uji *Chi Square* diketahui bahwa ada hubungan umur responden dengan kepuasan pasien pada dimensi *empathy* dengan  $p = 0,035$ .

Menurut Situmpol menyatakan bahwa mereka yang muda lebih peka dan terbuka dengan kondisi di lapangan serta lebih berani mengungkapkan ketidakpuasannya sedangkan yang tua cenderung menerima saja dengan pelayanan yang didapatkan.<sup>10</sup>

### 2. Pendidikan Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi *reliability* pelayanan rawat jalan dengan pendidikan terakhir di bawah perguruan tinggi sebesar 76,4 %.

Berdasarkan uji *Chi Square* diketahui bahwa ada hubungan antara pendidikan responden dengan kepuasan pasien pada dimensi *reliability* ( kehandalan ) pelayanan rawat jalan dengan  $p = 0,007$ .

Menurut Carl, mereka yang berpendidikan tinggi cara pikirnya lebih kritis, lebih informatif, dan mengharapkan lebih sehingga mereka cenderung tidak cukup puas terhadap pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka, sedangkan mereka yang berpendidikan rendah cenderung lebih menerima dan memahami apa yang telah diberikan kepada mereka.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan dengan pendidikan terakhir di bawah perguruan tinggi sebesar 81,8 %.

Berdasarkan uji *Chi Square* diketahui bahwa ada hubungan antara pendidikan responden dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan dengan  $p = 0,029$

Menurut Rahman menyatakan bahwa masyarakat yang berpendidikan tinggi cenderung tidak puas karena pengetahuan yang dimiliki lebih menuntut layanan yang lebih baik.<sup>11</sup>

### 3. Jenis Kunjungan Poliklinik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi *reliability* pelayanan rawat jalan dengan poliklinik yang dituju oleh responden yaitu poliklinik umum sebesar 100 %.

Berdasarkan uji *Chi Square* diketahui bahwa ada hubungan antara poliklinik yang dituju responden dengan kepuasan pasien pada dimensi *reliability* ( kehandalan ) pelayanan rawat jalan dengan  $p = 0,025$ .

Menurut Carl, mereka yang mendapatkan pelayanan ke poliklinik umum lebih merasa puas dibandingkan yang ke poliklinik spesialis karena tingkat keparahan sakit yang di derita lebih ringan dan penanganan penyakitnya lebih sederhana.

## Variabel yang tidak berhubungan.

### 1. Pekerjaan

Berdasarkan analisis bivariat antara pekerjaan dengan kepuasan pasien BPJS menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan hasil  $p\text{-value} > 0,05$

maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara status pekerjaan dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Dake yang mengemukakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara status pekerjaan dengan tingkat kepuasan.<sup>12</sup>

Menurut Rahman menyatakan bahwa orang yang bekerja cenderung memiliki harapan lebih tinggi dibandingkan orang yang tidak bekerja terhadap pelayanan kesehatan.<sup>11</sup>

## 2. Jenis Kelamin

Berdasarkan analisis bivariat antara jenis kelamin dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan hasil *p-value* > 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien.

Menurut Gunarsa bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut.

## Kesimpulan

1. Mayoritas umur responden berada pada kelompok usia dewasa lanjut sebesar 66,2 % dengan mayoritas umur responden adalah 58 tahun ( 10,4 % )
2. Responden yang berjenis kelamin laki – laki sebesar 59 % sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 40,3 %.
3. Responden yang bekerja lebih besar 57,1 % dibandingkan yang tidak bekerja sebesar 42,9 %
4. Pendidikan responden lebih banyak pada kategori di bawah perguruan tinggi sebesar 55 responden ( 71,4 % )
5. Jenis kunjungan yang dituju responden lebih banyak yang ke poliklinik spesialis sebesar 68 responden ( 88,3 % ) sedangkan yang ke poliklinik umum sebesar 11,7 %
6. Sebesar 74 % responden puas terhadap pelayanan rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang sedangkan 26 % tidak puas.
7. Sebesar 72,7 % responden menyatakan bahwa dari aspek *Tangible* ( bukti fisik ) pelayanan rawat jalan di RS Panti Wilasa Citarum Semarang puas sedangkan 27,3 % menyatakan tidak puas.
8. Ada sebagian 58,4 % responden menyatakan bahwa dari aspek *Empathy* ( perhatian ) pelayanan rawat jalan di RS Panti Wilasa Citarum Semarang puas dan 41,6 % menyatakan tidak puas.
9. Ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan dari dimensi *Empathy* dengan *p value* 0,035.
10. Ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan dari dimensi *Reliability* dengan *p value* 0,007
11. Ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan dengan *p value* 0,029

12. Ada hubungan antara poliklinik yang dituju dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan dari dimensi *Reliability* dengan *p value* 0,025

3. Bagi BPJS Kesehatan  
Diharapkan pihak BPJS Kesehatan bisa meningkatkan fasilitas yang mempermudah pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang:
  - a. Disarankan untuk melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik pelayanan rawat jalan seperti penambahan ruang parkir.
  - b. Disarankan untuk memperbaiki dan meningkatkan perhatian petugas Instalasi Rawat Jalan terhadap pasien dengan cara menegakkan peraturan sesuai SOP.
  - c. Rumah Sakit bisa mengembangkan media komunikasi pendaftaran pasien BPJS melalui sms atau telepon untuk mempercepat pelayanan.
  - d. Disarankan untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan apotek dengan menambah jumlah tenaga pada saat jam sibuk.
2. Bagi Pasien sebagai responden  
Pasien sebagai responden dan pelanggan rumah sakit berhak untuk menyampaikan hal – hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diterima kepada pihak rumah sakit sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa pelayanan kesehatan.

### Referensi :

1. Hendrik, Gary Leonard. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara* ( Skripsi ). Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin. Skripsi. 2012
2. Kotler. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13*, PT. Indeks. Kotler. Jakarta. 2007
3. Parasuraman, A. et al. “ Serqual : A Multiple – Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality”. Dalam *Journal of Retailing*. 2008
4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2014 tentang penyelenggara jaminan kesehatan*. Jakarta. 2014
5. Permenkes RI No.129, *Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta. 2008
6. Faris, Bilal. *Kepuasan Pelanggan Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Muwardi Surakarta*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2010.
7. Murtiana, Eka. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Kota Kendari Tahun 2016*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Haluoleo. 2016
8. Khairani L, *Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan*

- Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat*. Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Andalas Padang.2011
9. Idris, Edwin. *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Di RSUD Pariaman Tahun 2012*. Skripsi. Fakultas Keperawatan. Universitas Andalas. 2012
  10. Situmpol, Juliani. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center Di Rs. Depati Hamzah Pangkalpinang*, Universitas Indonesia, Jakarta.2012
  11. Rahman, Arip. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Islam Tasikmalaya*. FKM-Universitas Indonesia, Jakarta, Tesis.2006
  12. Dake, Agnes Maria G. *Analisis Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelaksanaan PPATRS PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor*, Universitas Indonesia, Jakarta.2008



