

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIMEDIASI OLEH KINERJA MEDIS**

Anvika Adha Taufik<sup>1</sup>, Firman Pribadi<sup>2</sup>, Siti Dyah Handayani<sup>3</sup> Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183 Email: anvikaadha@gmail.com

## **INTISARI**

**Latar belakang:** Kualitas pelayanan rumah sakit adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, agar menjadi penyelenggara pelayanan kesehatan yang berperan aktif serta ikut mendukung tujuan pembangunan kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan yang disampaikan pihak rumah sakit dan hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting.

**Tujuan penelitian:** Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan program BPJS terhadap kepuasan pasien dimediasi kinerja medis di Jambi

**Metode:** Penelitian ini kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. semua pasien pengguna layanan BPJS di Jambi sebanyak 12.000 orang. Sampel penelitian ini sebanyak 108 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. analisis *Structural Equation Modeling* (SEM).

**Hasil:** Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja medis. Kinerja medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kinerja medis Jambi.

**Kesimpulan:** Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh terhadap kepuasan pasien dimediasi kinerja medis di Jambi.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, kinerja medis dan kepuasan pasien

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi masyarakat, yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat umum. Sebuah rumah sakit diminta mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas berdasarkan standar yang telah ditetapkan dan terjangkau oleh masyarakat. Pasien menginginkan pelayanan yang cepat, siap, nyaman dan tanggap kepada pasien yang mengeluhkan penyakitnya.<sup>1</sup>

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, agar menjadi penyelenggara pelayanan kesehatan yang berperan aktif serta ikut mendukung tujuan pembangunan kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Dalam memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Salah satu asuransi yang pasien gunakan dalam jasa pelayanan kesehatan yang diatur oleh pemerintah adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).<sup>2</sup>

Setiap orang berhak atas jaminan sosial agar sebagai pemenuhan kebutuhan dasar hidupnya sesuai dengan yang terkandung di dalam UU No. 40

tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.<sup>3</sup> Salah satu kebutuhan dasar tersebut adalah kebutuhan akan kesehatan, sehingga setiap warga negara berhak atas akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, tanpa adanya diskriminasi serta berhak untuk menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk dirinya, sesuai dengan UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.<sup>4</sup>

Oleh karena itu, hak hidup sehat setiap warganya menjadi kewajiban serta tanggung jawab pemerintah yang kemudian direliaksikan melalui jaminan kesehatan bagi seluruh warga Negara. Program jaminan kesehatan tersebut diselenggarakan oleh sebuah badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung ke Presiden, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang biasa disebut dengan BPJS. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS yang telah berjalan lebih dari dua tahun ini masih mengalami beberapa kendala.<sup>5</sup>

Program jaminan sosial yang ada sekarang dianggap kurang berhasil dalam tujuannya untuk memberikan manfaat yang cukup baik bagi para penerima manfaat, karena jumlah penerima manfaat, nilai manfaat, dan hasil investasi dana jaminan sosial dianggap masih relatif kecil, dan tata kelola dana jaminan sosial juga dianggap masih kurang baik. Banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui beberapa surat kabar atau media masa lainnya. Masalah masalah ini antara lain; perlakuan dan pelayanan yang diskriminatif, sarana prasarana yang tidak memadai, pasien yang membayar obat sendiri, penolakan pasien miskin oleh rumah sakit, dan lain-lain menyangkut rendahnya kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting

berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan yang disampaikan pihak rumah sakit dan hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting. Menanyakan pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan yang telah mereka dapatkan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah memenuhi apa yang pasien butuhkan.<sup>6</sup>

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan. Pasien akan cenderung mematuhi nasihat, setia dan taat terhadap rencana perawatan yang telah disepakati.

Beberapa pasien banyak yang masih bingung mengenai sistem rujukan yang ditetapkan dalam BPJS Kesehatan. Begitu juga dengan pasien yang mengeluh biaya kesehatan yang dulu seluruhnya terinci saat masih berupa PT Jamsostek, sekarang banyak yang tidak terinci saat sudah berubah menjadi BPJS.<sup>7</sup> Permasalahan ini mungkin muncul berkaitan dengan tarif BPJS yang sudah ditetapkan sesuai dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.<sup>8</sup>

Beberapa kasus tersebut dikarenakan belum adanya Standar Pelayanan Medik (SPM) Nasional. SPM Nasional dimaksudkan agar Rumah Sakit tidak membuat standar masing-masing, karena

diketahui selama ini pelayanan di tiap Rumah Sakit terhadap pasien peserta BPJS berbeda-beda. Selanjutnya hal yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS adalah kinerja tenaga medis baik dokter, perawat, petugas rekam medis, bagian pendaftaran pasien dan lain-lain.

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Sedangkan isu-isu dan beberapa kasus yang beredar mengakibatkan persepsi masyarakat bahwa terdapat perbedaan pelayanan terhadap pasien peserta BPJS.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. semua pasien pengguna layanan BPJS di Jambi sebanyak 12.000 orang Sampel penelitian ini sebanyak 108 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. analisis *Structural Equation Modeling* (SEM).

## HASIL

### A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dideskripsikan dalam tabel 4.1.

Tabel 4.1

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	f	%
Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	53	49,1
b. Perempuan	55	50,9
Usia		
a. < 30 Tahun	38	35,2
b. 25 – 35 Tahun	16	14,8
c. 35 – 45 Tahun	23	21,3
d. 45 – 55 Tahun	31	28,7
Total	108	100,0

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 108 responden penelitian, mayoritas

responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 55 (50,9%) orang dan dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 53 (49,1%). Responden dengan usia < 30 tahun sebanyak 38 (35,2) orang dan 16 orang (14,8%) berusia 31 – 40 tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia < 30 tahun.

## B. Variabel Penelitian

### 1. Kualitas pelayanan

Hasil penelitian standar pelayanan dideskripsikan dalam tabel 4.2.

Tabel 4.2  
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Kriteria	f	%
Baik	81	75,0
Cukup	27	25,0
Kurang	0	0
	108	100,0

Dari 108 responden, kualitas pelayanan sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 81 responden (75,0%) dan kategori cukup sebanyak 27 responden (25,0%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah baik.

### 2. Kinerja Medis

Distribusi frekuensi variable kualitas pelayanan dalam tabel:

Tabel 4.3  
Distribusi Frekuensi Kinerja Medis

Kriteria	f	%
Tinggi	4	3,7
Sedang	66	61,1
Rendah	38	35,2
	108	100,0

Dari 108 responden, kinerja medis sebagian besar pada kategori sedang sebanyak 66 responden (61,1%), kategori tinggi sebanyak 38 responden (35,2%), dan pada kategori tinggi sebanyak 4 responden (3,7%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja medis adalah sedang.

## 3. Kepuasan Pasien

Distribusi frekuensi untuk variable kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4.4  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kriteria	f	%
Tinggi	15	0
Sedang	76	24,0
Rendah	17	73,0
	108	100,0

Dari 108 responden, kepuasan pasien sebagian besar pada kategori sedang sebanyak 76 responden (70,4%), kategori rendah sebanyak 17 responden (15,7%), dan pada kategori tinggi sebanyak 15 responden (13,9%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah sedang.

## C. Hasil Analisis Data

Hipotesis penelitian berupa hubungan antar variabel yang diuji dengan cara melihat uji secara parsial masing-masing variabel, untuk menerima hipotesis alternatif bahwa terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dinilai dari nilai CR Hipotesis alternatif diterima apabila nilai  $CR \geq 2$  atau  $P \leq 0,05$ , Ringkasan hasil pengujian hipotesis penelitian dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 4.5 Pengujian Hipotesis**

Hipotesis		CR	P	
Kinerja Medis	← Kualitas Pelayanan	12,017	0,000	Diterima
Kepuasan Pasien	← Kualitas Pelayanan	2,711	0,007	Diterima
Kepuasan Pasien	← Kinerja Medis	4,269	0,000	Diterima

Penjelasan hasil uji t (CR) untuk mengetahui pengaruh antar masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

**a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja medis**

Hasil statistik uji t (CR) pada tabel 4.5 untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja medis diperoleh nilai CR sebesar 12,017 dan t tabel 1,660 (df=100, p=0,05) dengan nilai signifikansi 0,000, karena CR > t tabel (12,017 > 1,660), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (p<0,05), serta koefisien mempunyai nilai positif maka hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja medis” diterima.

**b. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien**

Hasil statistik uji t (CR) pada tabel 4.5 untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai CR sebesar 2,711 dan t tabel 1,660 (df=100, p=0,05) dengan nilai signifikansi 0,007, karena CR > t tabel (2,711 > 1,660), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (p<0,05), serta koefisien mempunyai nilai positif

maka hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien” diterima.

**c. Kinerja medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien**

Hasil statistik uji t (CR) pada tabel 4.5 untuk mengetahui pengaruh kinerja medis terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai CR sebesar 4,269 dan t tabel 1,660 (df=100, p=0,05) dengan nilai signifikansi 0,000 karena CR > t tabel (4,269 > 1,660), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (p<0,05), serta koefisien mempunyai nilai positif maka hipotesis “Kinerja medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien” diterima.

**D. PEMBAHASAN**

**1. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Jambi.**

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan maka kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Jambi. Hasil penelitian menyatakan adanya hubungan positif dan signifikan yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan program BPJS yang diberikan terhadap pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien Jambi.

Temuan penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ochir menunjukkan ada pengaruh signifikan dan positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.<sup>9</sup> Selain itu penelitian yang dilakukan Patawati dkk, dan Sharma juga menunjukkan hasil yang sama yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.<sup>10 11</sup> Penelitian lain yang mendukung adalah penelitian yang dilakukan oleh Irfan dkk, Masqood *et. al.*, Khasanah dan Pertiwi, dan Mulyawan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.<sup>12 13 14</sup>

Kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah organisasi maka ini bisa menguntungkan organisasi dalam mempertahankan pelanggan, mendapatkan kepercayaan pelanggan, kinerja keuangan dan keunggulan kompetitif.

Menurut Mosadeghrad dan Lohr kualitas pelayanan pasien merupakan *“providing patients with appropriate services in a technically competent manner, with good communication, shared decision making and cultural sensitivity”* For Lohr, quality is *“the degree to which healthcare services for individuals and population increases the likelihood of desired healthcare outcomes and is consistent with the current professional knowledge”*.<sup>16</sup> Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung

mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut.<sup>17</sup>

Kepuasan pasien di Jambi dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Kualitas pelayanan rumah sakit adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan informasi ini untuk memperbarui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan program BPJS yang diberikan terhadap pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien Jambi.

## **2. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja medis di Jambi.**

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja medis diperoleh nilai signifikan, maka kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja medis di Jambi. Penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia dan Rodhiyah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja.<sup>18</sup> Hasil penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh Adepoju *et. al.*, yang menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh terhadap kinerja.<sup>19</sup>

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik (profesionalisme) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan. Kondisi tersebut dapat terwujud bila organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya yang selalu dapat meningkatkan kinerja.<sup>20</sup>

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan perusahaan khususnya sebuah rumah sakit. Tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini bahwa tidak ada yang lebih penting lagi bagi sebuah perusahaan kecuali menempatkan masalah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) melalui pelayanannya. Bagi rumah sakit yang gagal memahami pentingnya memberikan kepuasan pelanggan secara perlahan dapat mengalami kemunduran.<sup>21</sup>

Kualitas pelayanan merupakan usaha memberikan layanan yang sesuai pada pasien dengan cara teknis yang kompeten, dengan komunikasi yang baik, pengambilan keputusan bersama dan kepekaan budaya. Kualitas adalah sejauh mana pelayanan kesehatan untuk individu dan populasi dapat meningkatkan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan pengetahuan profesional yang berdampak pada kinerja karyawan khususnya karyawan medis di Rumah Sakit.<sup>16</sup> Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas tenaga medis yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya yaitu tugas yang erat

kaitannya dengan pelayanan pelanggan khususnya pasien di Jambi.

### **3. Kinerja medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Jambi.**

Kinerja medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan, maka kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja medis di Jambi. Penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafid yang menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien.<sup>22</sup>

Kotler dan Keller menjelaskan bahwa secara umum senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.<sup>23</sup> Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pasien akan tidak puas. Kinerja yang sesuai dengan ekspektasi, maka pasien akan merasa puas. Pasien sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang pelayanan kesehatan yang sudah mereka anggap positif. Perilaku pasien akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas pada pasien, maka kepuasan pasien merupakan fungsi dari harapan pasien atas jasa dengan kinerja yang dirasakan.

Kepuasan yang dirasakan pasien Jambi adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja tenaga medis atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi

kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atau *performance* dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pasien terlampaui.

#### **4. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kinerja medis di Jambi.**

Kualitas pelayanan program BPJS menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kinerja medis di Jambi. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Djati menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang terdiri atas persepsi kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan pelanggan yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap kesetiaan pelanggan.<sup>24</sup>

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan mutu. Karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan dan pelayanan kesehatannya dengan baik. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang pasien terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.<sup>25</sup>

Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting berkualitas dan

merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan dari tenaga medis yang disampaikan pihak rumah sakit dan hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting. Menanyakan pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan yang telah mereka dapatkan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah memenuhi apa yang pasien butuhkan.<sup>6</sup> Hasil penelitian Surydana yang berjudul "*Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia*", menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit yang optimal akan menimbulkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.<sup>26</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Octavia dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik pada RSUD Raden Mattaher masih terdapat keluhan masyarakat yang mengarah pada kurangnya pelayanan publik Untuk itu dalam meningkatkan kepuasan pasien dibutuhkan kinerja tenaga medis yang terampil.<sup>20</sup> Kualitas pelayanan dan didukung dengan kinerja tenaga medis yang baik dan optimal maka pasien akan merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kenyataan. Kualitas pelayanan akan menunjukkan hal yang positif sehingga memberikan pengaruh kepuasan pasien dan akan lebih baik. Kinerja medis bersinergi atau mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Jambi.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Jambi.
  2. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja medis di Jambi.
  3. Kinerja medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Jambi.
  4. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kinerja medis di Jambi.
7. <http://dinkes.jogjaprov.go.id/layanan-pengaduan-masyarakat> diakses 14 Maret 2017
  8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
  9. Ochir, 2012, Patient Satisfaction And Service Quality Perception At District Hospitals In Mongolia. *Ritsumeikan Journal of Asia Pacific Studies* Volume 31, 2012
  10. Patawati dkk, 2013, Patient Satisfaction, Trust and Commitment: Mediator of Service Quality and Its Impact on Loyalty (An Empirical Study in Southeast Sulawesi Public Hospitals), *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* e-ISSN: 2278-487X. Volume 7, Issue 6 (Jan. - Feb. 2013), PP 01-14
  11. Sharma, 2016, The Impact of Quality of Hospital Services on Patient's Satisfaction in Selected Hospitals of Punjab, India. *Research Journal of Recent Sciences* Vol. 5(5), 24-28, May (2016) *Res. J. Recent Sci*
  12. Irfan, Aamir dan Farooq, 2012, Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan: An Empirical Assessment, *Middle-East Journal of Scientific Research* 12 (6): 870-877, 2012 ISSN 1990-9233
  13. Maqsood, Humera, Robina, Chanda, Waqas dan Amir, 2017, Effects of hospital service quality on patients satisfaction and behavioural intention of doctors and nurses. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences*

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Mulyadi, D. Fadli, M. Fitriyani Cipta, K.N, 2013, Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang, *Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No.3, April, pp: 1203-1208
2. Wahyuni, W, Abdul Jalil dan Maya Fitria, 2015, Perbandingan Preferensi Peserta BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dr. Pirngadi Dan Rumah Sakit Martha Friska Medan Tahun 2015, *Jurnal FKM USU*
3. UU No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
4. UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
5. Putri, Ayut Dewantari, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar, *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana*, *Jurnal Universitas Udayana*
6. Alrubaiee Laith., Alkaa'ida Feras., 2011, *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship*. *International Journal of*

14. Khasanah dan Pertiwi, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang, *Aset, Februari 2010, hal. 117-124 Vol. 12 No. 2 ISSN 1693-928X*
15. Mulyawan, 2015, Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (Studi Tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Indramayu), *Jurnal Aspirasi Vol. 5 No.2februari 2015*
16. Mosadeghrad, 2014, Factors Influencing Healthcare Service Quality. *Int J Health Policy Manag 2014, 3(2), 77-89*
17. Firdaus, 2015, Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di Rsud Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit Vol 4, No 2 (2015)*
18. Amelia dan Rodhiyah, 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS.Pelabuhan Jakarta), *Jurnal Universitas Diponegoro*
19. Adepoju, Opafunso dan Lawal, 2017, Influence of Performance Appraisal on Quality of Service Delivery: A case of Primary Health Care Facilities, Southwestern Nigeria, *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 19, Issue 3. Ver. III (Mar. 2017), PP 73-81*
20. Octavia, 2016, Indeks Kualitas Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Raden Mattaher Provinsi Jambi, *Jurnal*
21. Wardani dan Efendi, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dari Sudut Pandang Pasien Dan Pendamping Pasien, *Jurnal Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta*
22. Hafid, 2014, Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rsud Syech Yusuf Kab.Gowa, *Jurnal Kesehatan Volume VII No.2*
23. Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, 2008, *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*, Indeks : Jakarta
24. Djati, 2005, Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 7, No. 1, Maret 2005: 48-59*
25. Supartiningsih, 2017, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, Januari 2017*
26. Surydana, Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia, *International Review of Management and Marketing | Vol 7 • Issue 2 • 2017*
- 27.