

**PENGARUH STANDAR PELAYANAN KESEHATAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSUD
PRAMBANAN YOGYAKARTA**

Wachid Nur Hidayat¹, Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul,
Yogyakarta 55183 Email:

INTISARI

Latar belakang: Peningkatan standar pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa layanan. 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).

Tujuan penelitian: Untuk menganalisis pengaruh standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan.

Metode: Penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien peserta BPJS yang diperiksa di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan yaitu sebanyak 10.573 orang. Sampel penelitian ini sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi.

Hasil: Standar pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan. Besarnya kontribusi standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan sebesar 60,8% sedangkan 39,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Kesimpulan: Standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan dengan kontribusi sebesar 60,8%.

Kata kunci: Standar pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pada pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis di tengah persaingan global yang semakin meningkat dan kuat. Salah satu strategi yang paling tepat dalam mengantisipasi adanya persaingan terbuka yaitu melalui pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada proses pelayanan yang bermutu, dan hasil standar pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan serta harapan pelanggan atau pasien¹.

Pelayanan kesehatan merupakan segala usaha yang dilakukan dan diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi khususnya rumah sakit untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat². Rumah sakit merupakan sarana dan sumber pelayanan kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan mengutamakan pelanggan sebagai prioritas dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi pelanggan atau pengguna jasa.

Rumah sakit diharapkan mampu menyediakan dan memberikan pelayanan yang sesuai standar pelayanan kesehatan serta berkualitas berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Pasien mengharapkan pelayanan yang cepat, siap, nyaman serta tanggap terhadap keluhan penyakit yang dirasakan oleh pasien. Peningkatan standar pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa layanan³. Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Standar pelayanan kesehatan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan

mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut¹. Standar dan mutu pelayanan rumah sakit bisa diukur berdasarkan kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektifitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kelangsungan pelayanan, keamanan serta kenyamanan yang diterima pasien⁴.

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Menurut Morgan dan Murgatroyd dalam Mukarom dkk, *Quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs*. Kualitas adalah keseluruhan jasa yang diberikan guna memenuhi kebutuhan yang diberikan³. Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan terdapat lima dimensi yang telah banyak di gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang dikenal sebagai model SERQUAL (*service quality*) yang dikembangkan Zeithaml dan Parasuraman. Lima dimensi tersebut meliputi reliabilitas, daya tanggap, keyakinan, empati, bukti fisik⁵.

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek dan indikator utama yang sangat penting dari standar suatu fasilitas kesehatan yang memiliki akibat pengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang disampaikan pihak rumah sakit. Hal tersebut membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting⁶. Menanyakan pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan yang telah mereka dapatkan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pasien⁷.

Kepuasan pasien dapat dijadikan pengukuran standar pelayanan di rumah sakit. Tingkat kepuasan yang tinggi mampu menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan

pelayanan kesehatan yang bermutu. Dimana pelayanan yang bermutu dapat mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan. Pasien akan cenderung mematuhi nasihat, setia dan taat terhadap rencana perawatan yang telah disepakati¹.

Yogyakarta merupakan salah satu propinsi di Indonesia yang memiliki 5 kabupaten/kota yaitu Kabupaten Sleman dengan jumlah penduduk 1.167.481 dengan jumlah rumah sakit 56, Kabupaten Bantul 971.511 dengan jumlah rumah sakit 9, Kabupaten Gunung Kidul 715.282 dengan jumlah rumah sakit 5, Kabupaten Kota Kogyakarta 412.704 dengan jumlah rumah sakit 47 dan Kabupaten Kulon Progo 412,198 dengan jumlah rumah sakit 12⁸. Berdasarkan data tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di unit pelayanan kesehatan Kabupaten Sleman, hal ini dikarenakan kepadatan penduduk jumlah pelayanan rumah sakit berada di posisi tertinggi diantara kabupaten kota lainnya yang ada di provinsi DIY.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu: “Bagaimana pengaruh standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta?”

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien peserta BPJS yang periksa di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Senopati yaitu sebanyak 10.573 orang. Sampel penelitian ini sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Pengumpulan data

dilakukan dengan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi.

HASIL

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dideskripsikan dalam tabel 4.1.

Tabel 4.1

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	f	%
Jenis Kelamin		
a. Perempuan	62	62,0
b. Laki-laki	38	38,0
Usia		
a. < 25 Tahun	5	5,0
b. 25 – 35 Tahun	14	14,0
c. 35 – 45 Tahun	18	18,0
d. 45 – 55 Tahun	24	24,0
e. 55 – 65 Tahun	18	18,0
f. > 65 Tahun	21	21,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden penelitian, mayoritas responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 62 (62,0%) orang dan dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 38 (38,0%). Responden dengan usia 45 – 55 tahun sebanyak 24 (24,0) orang dan 5 orang (5,0%) berusia < 25 Tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 45 - 55 tahun.

B. Variabel Penelitian

1. Standar pelayanan

Hasil penelitian standar pelayanan dideskripsikan dalam tabel 4.2.

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Standar Pelayanan

Kriteria	f	%
Sangat tinggi	0	0
Tinggi	27	27,0
Sedang	70	70,0
Rendah	3	3,0
Sangat Rendah	0	0
	100	100,0

Dari 100 responden, standar pelayanan sebagian besar berada pada kategori sedang sebanyak 70 responden (70,0%), kategori tinggi sebanyak 27 responden (27,0%), dan pada kategori rendah sebanyak 3 responden (3,0%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan adalah sedang.

Berdasarkan jawaban kuesioner responden menunjukkan bahwa penilaian terendah dengan nilai tren sebesar 3,16 terdapat pada pertanyaan nomor 4 yaitu "Petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai biaya yang dikeluarkan", sedangkan penilaian tertinggi dengan nilai tren sebesar 3,56 terdapat pada pertanyaan nomor 7 yaitu "Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan baik dan tidak berdasarkan status pasien".

2. Kualitas pelayanan

Distribusi frekuensi variable kualitas pelayanan dalam tabel:

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Kriteria	f	%
Sangat tinggi	0	0
Tinggi	37	37,0
Sedang	61	61,0
Rendah	2	2,0
Sangat Rendah	0	0
	100	100,0

Dari 100 responden, kualitas pelayanan sebagian besar pada kategori sedang sebanyak 61 responden (61,0%), kategori tinggi

sebanyak 37 responden (37,0%), dan pada kategori rendah sebanyak 2 responden (2,0%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sedang.

Berdasarkan jawaban kuesioner responden menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan penilaian terendah dengan nilai tren sebesar 2,18 terdapat pada pertanyaan nomor 9 yaitu "Baik mesin maupun alat-alat medis penunjang pelayanan kesehatan cukup lengkap". Sedangkan penilaian tertinggi dengan nilai tren sebesar 3,39 terdapat pada pertanyaan nomor 3 yaitu "Dokter mau mendengarkan dengan baik keluhan yang saya sampaikan".

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	%
Sangat tinggi	0	0
Tinggi	24	24,0
Sedang	73	73,0
Rendah	3	3,0
Sangat Rendah	0	0
	100	100,0

Dari 100 responden, kepuasan pasien sebagian besar pada kategori sedang sebanyak 73 responden (73,0%), kategori tinggi sebanyak 24 responden (24,0%), dan pada kategori rendah sebanyak 3 responden (3%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah sedang.

Berdasarkan table 4.8 menunjukkan bahwa pada variable kepuasan pasien penilaian terendah

dengan nilai tren sebesar 3,11 terdapat pada pertanyaan nomor 5 yaitu “Petugas kesehatan menyelesaikan tanggung jawabnya dalam batas waktu yang telah ditentukan”. Sedangkan penilaian tertinggi dengan nilai tren sebesar 3,28 terdapat pada pertanyaan nomor 3 yaitu “Petugas kesehatan cepat beraksi ketika saya minta tolong”.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas untuk masing-masing variabel penelitian disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.5

Ringkasan Uji Normalitas

Variabel	KS-Z	p
Unstandardized Residual	1,148	0,143

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian mempunyai sebaran yang berdistribusi normal, ditunjukkan dari nilai $p > 0,05$.

b. Uji Linieritas

Pengujian dilakukan dengan teknik regresi. Hasil pengujian linieritas dilihat pada baris *deviation from linearity*.

Tabel 4.6

Ringkasan Hasil Uji Linieritas

Variabel	F	Sig
X1 → Y	1,433	0,143
X2 → Y	1,756	0,074

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *Deviation from linearity* lebih sebesar 0,05 untuk variabel standar pelayanan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) sehingga dapat dinyatakan

model regresi antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah linier.

c. Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.7

Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	F	Sig
X1	0,649	1,542
X2	0,649	1,542

Hasil uji multikolinieritas masing-masing variabel independen diperoleh *Tolerance* $> 0,1$ dan nilai *VIF* < 10 nilai maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas.

2. Uji Hipotesis

Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8

Hasil Analisis Regresi Linier

Model	Koef. Reg.	t	p
X1	0,375	5,542	0,000
X2	0,528	5,720	0,000
Konstant	= 2,406		
Adjusted R ²	= 0,608		
F hitung	= 77,882		
Sig.	= 0,000		

Hasil statistik untuk hipotesis pertama diketahui tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Standar Pelayanan Kesehatan (X1) dengan Kepuasan Pasien (Y). Sedangkan hipotesis kedua diketahui signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Pasien (Y).

Hasil pengujian diperoleh nilai F hitung sebesar 77,882 dengan

signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 5% ($p < 0,05$), maka standar pelayanan kesehatan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Nilai adjusted R^2 sebesar 0,608 menunjukkan bahwa variabel standar pelayanan kesehatan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berkontribusi terhadap kepuasan pasien sebesar 60,8%, sedangkan sisanya sebesar 39,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh standar pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.

Standar pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Menurut Wijono (2000) standar pelayanan kesehatan merupakan suatu keputusan yang berhubungan dengan proses pemberian pelayanan, yang berdasarkan tingkat di mana pelayanan memberikan kontribusi terhadap nilai *outcomes*.

Penelitian yang dilakukan Mukti, dkk menunjukkan bahwa mutu layanan kesehatan yang meliputi kompetensi teknis, pemberian informasi, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya layanan kesehatan yang memiliki standar pelayanan bermutu akan memberikan pelayanan yang terjamin baik dari segi proses maupun outputnya sehingga akan menciptakan

pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien⁹.

Adanya kesesuaian harapan pasien didukung dengan perolehan nilai tren tertinggi sebesar 3,56 pada pernyataan “petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan baik dan tidak berdasarkan status pasien”. Adanya pemberian pelayanan dengan baik tanpa membedakan status pasien akan membuat pasien merasa nyaman dalam berobat karena pasien tidak akan merasa didiskriminasi tenaga kesehatan, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pasien.

Program standar pelayanan kesehatan memiliki berbagai manfaat bagi kelangsungan pengobatan, baik dari sisi rumah sakit maupun pasien. Dimana rumah sakit dituntut untuk melaksanakan pelayanan secara hati-hati sesuai dengan prosedur yang ada. Pasien yang ditangani secara kompeten dan hati-hati akan merasa dilindungi dan dijamin keselamatannya, sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan cenderung sesuai dengan harapan pelanggan atau pasien dan akhirnya akan berdampak pada kepuasan pasien.

Adanya pengaruh yang positif, artinya semakin tinggi standar pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien dalam merasakan pelayanan yang diberikan. Rumah sakit yang memiliki standar pelayanan kesehatan bermutu memiliki tata kerja yang efektif, efisien dan kompeten, sehingga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Untuk itu, guna meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit harus meningkatkan kualitas standar pelayanannya terlebih dahulu.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.

Hasil penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Patawayati *et al* yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien¹⁰.

Kualitas layanan merupakan sikap konsumen yang berkaitan dengan hasil dari perbandingan antara harapan layanan dengan persepsi tentang kinerja aktual. Kualitas layanan ditetapkan sebagai keseluruhan kesan pelanggan tentang inferioritas/ superioritas relatif dari penyedia layanan dan layanannya dan sering dianggap serupa dengan keseluruhan sikap pelanggan terhadap rumah sakit¹⁰. Pelayanan yang berkualitas umumnya akan membentuk sikap positif bagi pasien karena merasa telah memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

Hasil penelitian diperoleh nilai tren tertinggi sebesar 3,39 pada pernyataan “dokter mau mendengarkan dengan baik keluhan yang saya sampaikan”. Artinya tenaga kesehatan mau mendengarkan pasien terkait keluhan yang dirasakan sehingga cenderung membuat pasien merasa nyaman dan aman dalam berobat karena kesehatannya diperhatikan dengan baik. Disitulah terjalannya hubungan yang positif antara pasien dengan tenaga

kesehatan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya ialah efektifitas, kenyamanan, keamanan, hubungan antar manusia, kelangsungan dan ketepatan waktu pelayanan. Tenaga kesehatan yang mampu memberikan pelayanan dengan memperhatikan faktor tersebut maka akan memberikan kepuasan tersendiri dimata pasien terkait kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas¹¹.

Organisasi dalam bidang pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit dapat menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi reliabilitas, daya tanggap, keyakinan, empati dan bukti fisik sebagai pedoman dalam pelayanan yang berkualitas. Rumah sakit yang memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan layanan yang diberikan tumbuh sebagai kesadaran untuk membantu publik yang dilayani, maka dengan mudah menciptakan kepuasan bagi pasien³.

Dimensi kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mampu menumbuhkan kepuasan. Didukung penelitian Ochhir yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat bergantung pada layanan empati seperti asuhan keperawatan, rasa hormat perawat, menolong perawat dan perhatian dokter terhadap pasien. Tingkat kenyamanan di ruang pasien juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien¹².

Hasil penelitian menyatakan adanya hubungan positif yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta. Begitupula

sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien terhadap Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.

3. Pengaruh standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan.

Standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Standar Pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan memiliki kontribusi pengaruh sebesar 60,8% sedangkan 39,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Standar pelayanan kesehatan yang berkualitas mampu sebuah tolak ukur terhadap sebuah pelayanan oleh penyedia layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pemakai layanan dan ketercapaian kepuasan pemakai. Standar pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit dapat berupa ketrampilan teknis medis dokter, kemampuan, dan pengetahuan pemberi pelayanan yang menentukan semakin loyal pasien. Standar dan kualitas pelayanan itu sendiri berkaitan erat dengan kepuasan, dimana kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya⁹.

Peningkatan standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan rumah sakit tidak bisa lepas dari kepuasan pasien sebagai pengguna jasa layanan³. Kepuasan pelanggan

adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Standar pelayanan kesehatan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut¹.

Menanyakan pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan yang telah mereka dapatkan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pasien⁷. Pendapat tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gultom yang menunjukkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan kesehatan yang meliputi kefarmasian terhadap kepuasan pasien¹³. Standar pelayanan kesehatan digunakan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Putri dkk dan Heryanto juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien^{14,15}.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan, dimana untuk meningkatkan kepuasan pasien, Poliklinik diharuskan memperbaiki standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanannya terlebih dahulu di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.

KESIMPULAN

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

1. Standar pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.
3. Standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan. Besarnya kontribusi standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan sebesar 60,8% sedangkan 39,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian

DAFTAR PUSTAKA

1. Hastuti, Mudayana, Nurdhila dan Hadiyatma. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Volume 11, Issue 2, September 2017, pp. 165 ~ 173 ISSN: 1978 – 0575*
2. Sabarguna. (2008). *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Sagung Seto. Hal 2
3. Mukarom, dkk. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia. Hal 69-186
4. Wijoyo. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press. Hal 13-42
5. Herlambang. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing. Hal 57-82
6. Lupiyoadi, Rahmat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat. Hal 246
7. 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 Marketing Studies*. Vol. 3, No. 1; February, pp: 106
8. Profil Dinas Kesetanan DIY Tahun 2016
9. Mukti, Hamzah dan Nyorong. (2013). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal AKK, Vol 2 No 3, September 2013, hal 35-41*
10. Patawati et.al. (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. Riswan. (2013). Faktor Determinan Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2013. *Jurnal*. Universitas Hasanudin.
12. Ochir. (2012). Patient Satisfaction And Service Quality Perception At District Hospitals In Mongolia. *Ritsumeikan Journal of Asia Pacific Studies Volume 31, 2012*
13. Gultom, (2016). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Aspek Pelayanan Farmasi Klinik Pada Pelayanan Resep Program Rujuk Balik Bpjs Di

Apotek Kota Yogyakarta. *Jurnal Universitas Gadjja Mada*

14. Putri, Pascarani dan Dwi Wismayanti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II

Udayana Denpasar. *Jurnal Universitas Udayana*

15. Heryanto, Sidharta dan Mulyawan. (2016). Pharmaceutical Service Quality and Loyalty at Public Hospital in Bandung Indonesia. *International Journal of PharmTech Research*, 2016 9(7),pp 154-160.