

## HARAPAN DAN KENYATAAN PASIEN JKN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UNHAS

### *Comparative Analysis of Hope and Services Received by Patient JKN toward Outpatient Service Quality of Unhas Hospital*

Nurul Istiqna

Bagian Manajemen Rumah Sakit FKM Universitas Hasanuddin  
(nurulistiqna@yahoo.co.id)

#### ABSTRAK

Peta alur penyelenggaraan BPJS tertera bahwa kepuasan pasien pada pengguna BPJS, yaitu 75%, dan akan menjadi 85% pada tahun 2019. Berdasarkan data sekunder RS Universitas Hasanuddin bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan dari Januari-Desember tahun 2014 diperoleh pada triwulan I kepuasan pasien hanya sebesar 66%, pada triwulan II kepuasan pasien hanya sebesar 64,47%, pada triwulan III dan triwulan IV sebesar 100%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan harapan dan pelayanan yang diterima oleh pasien JKN terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Jenis penelitian ini adalah *observational* dengan teknik *cross sectional*. Populasi adalah pasien JKN Instalasi Rawat Jalan pada RS Universitas Hasanuddin sebesar 28.415, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebesar 110. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan metode *servqual*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan rawat jalan yang diterima pasien JKN terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Universitas Hasanuddin, belum memuaskan dengan nilai gap sebesar -0,07. Dari segi variabel, pasien merasa belum puas terhadap kompetensi teknis petugas -0,07, akses pelayanan -0,07, efektivitas pelayanan -0,17, efisiensi pelayanan -0,04, kesinambungan pelayanan -0,05, keamanan -0,06, kenyamanan -0,02, informasi -0,05, ketepatan waktu -0,13, dan variabel hubungan antar manusia -0,03. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pasien tidak puas terhadap kualitas pelayanan rawat jalan.

**Kata kunci :** Kualitas pelayanan, gap, kepuasan pasien

#### ABSTRACT

*In the flow map organizing of BPJS stated that patient satisfaction in BPJS users is 75%, and will be 85% in 2019. Based on the secondary data that Hasanuddin University Hospital patient satisfaction BPJS to outpatient care from January to December 2014 was obtained in the first quarter of satisfaction patients only by 66%, during the second quarter amounted to only patient satisfaction 64,47%, in the third quarter and the fourth quarter amounted to 100%. This study aims to determine the gap between expectation and service received by patients JKN about the quality of outpatient services at Hospital of Hasanuddin University. This research is a cross sectional observational techniques. Population is the patient JKN outpatient installation at Hasanuddin University Hospital as many as 28415, with the amount of 110 samples were chosen by purposive sampling. Data analysis was performed by using servqual methods. The results showed that overall outpatient services received by patients JKN on the quality of outpatient services at Hasanuddin University Hospital, has not been satisfactory with a value gap of -0,07. In terms of the variables, the patient was not satisfied on the technical competence of personnel -0,07, -0,07 service access, service effectiveness -0,17, -0,04 service efficiency, continuity of service -0,05, -0,06 security, comfort -0,02, -0,05 information, timeliness of -0,13, and -0,03 variable human relations. The conclusion from this study is that patients are not satisfied with the quality of outpatient services.*

**Keyword :** Outpatient service, gap, patient satisfaction

## PENDAHULUAN

Setelah disahkan dan diundangkan pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pada tanggal 19 Oktober 2004, memberikan landasan hukum terhadap perlindungan sosial seluruh rakyat Indonesia. Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 Pasal 1 ayat 2 mengatakan bahwa, SJSN adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggaraan jaminan sosial. SJSN bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan atau anggota keluarganya.<sup>1</sup> Sebagai penyempurnaan Undang-Undang SJSN ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) yang mulai resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.<sup>2</sup> Rumah sakit merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan kesehatan dirumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks.<sup>3</sup> Rumah sakit dituntut untuk memberikan mutu pelayanan yang berkualitas, dan mampu memenuhi harapan pasien. Tuntutan terhadap mutu selalu berubah-ubah dan makin tinggi, sesuai dengan kebutuhan pasien. Pelayanan yang berkualitas dapat mempertahankan dan menumbuhkan rasa kepuasan pasien terhadap suatu rumah sakit.

Kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.<sup>4</sup>

Penelitian Yunevy dan Haksama menun-

jukkan bahwa dari perhitungan dengan skor SERVQUAL diperoleh angka negatif sebesar -0,63 artinya pelayanan yang diterima oleh pasien kurang mendekati harapan yang pasien inginkan. Hasil yang kurang mendekati harapan mengakibatkan pasien tidak puas dengan pelayanan yang diterima.<sup>5</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Ismawan menunjukkan bahwa dari perhitungan dengan skor SERVQUAL diperoleh angka negatif sebesar -16 sehingga kualitas pelayanan kesehatan ASKES rawat jalan di RSUD dr. Soebandi Jember dapat dikategorikan tidak baik, karena harapan responden terhadap pelayanan lebih besar dari persepsi atau kenyataan yang diterima pada saat pelayanan. Dengan kata lain harapan melampaui persepsi atau kenyataan yang dirasakan.<sup>6</sup>

Pada peta alur penyelenggaraan BPJS tertera bahwa kepuasan pasien pada pengguna BPJS, yaitu 75% dan akan menjadi 85% pada tahun 2019. Berdasarkan data sekunder RS Universitas Hasanuddin bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di rawat jalan dari Januari-Desember tahun 2014 diperoleh pada triwulan I kepuasan pasien hanya sebesar 66%, pada triwulan II kepuasan pasien hanya sebesar 64,47%, pada triwulan III 100%, dan triwulan IV sebesar 100%. Dari data sekunder yang diperoleh terlihat bahwa untuk bulan Maret dan April tidak dilakukan survei kepuasan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.<sup>7</sup> Oleh karena itu, uraian masalah tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai perbandingan harapan dan pelayanan yang diterima terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit universitas hasanuddin.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah *observational* dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin pada bulan Maret-April tahun 2015.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien JKN pada empat poli dasar berjumlah 28.415 orang. Sampel penelitian ini adalah pasien JKN rawat jalan pada empat poli dasar. Penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan besar sampel 110 pasien JKN. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner. Analisis data yang dilakukan adalah dengan metode SERVQUAL. Penyajian data dalam bentuk tabel disertai narasi.

## HASIL

Sebagian besar responden berjenis kelamin wanita (69,1%), dengan kelompok umur 31-40 tahun (21,8%), tingkat pendidikan responden yang sebagian besar berpendidikan tamat SMA/ sederajat (27,3%) dan responden sebagian besar bekerja sebagai ibu rumah tangga (30,9%) (Tabel 1). Kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, belum memuaskan, karena berdasarkan perhitungan skor memiliki nilai gap negatif sebesar -0,07. Nilai gap pada variabel kompetensi teknis petugas sebesar -0,07 dengan persentase kesesuaian harapan dan pelayanan yang diterima sebesar 95,16%, variabel akses pelayanan memiliki nilai gap sebesar -0,07 dengan persentase kesesuaian harapan dan pelayanan yang diterima sebesar 95,66%, variabel efektivitas pelayanan memiliki nilai gap sebesar -0,17 dengan persentase kesesuaian harapan dan pelayanan yang diterima sebesar 87,68%, variabel efisiensi pelayanan memiliki nilai gap sebesar -0,04 dengan persentase kesesuaian sebesar 96,07%, variabel kesinambungan pelayanan memiliki nilai gap sebesar -0,05 dengan persentase kesesuaian harapan dan pelayanan yang diterima sebesar 96,44% (Tabel 2).

Variabel keamanan pelayanan memiliki nilai gap sebesar -0,06 dengan persentase kesesuaian harapan dan pelayanan sebesar 96,46%, variabel kenyamanan pelayanan memiliki nilai gap sebesar -0,02 dengan persentase kesesuaian harapan dan pelayanan yang diterima sebesar 97,04%, variabel informasi pelayanan memiliki nilai gap sebesar -0,05 dengan persentase kesesuaian harapan dan pelayanan yang diterima sebesar 90,23%, variabel ketepatan waktu pelayanan memiliki nilai gap sebesar -0,13 dengan persentase kesesuaian harapan dan pelayanan

**Tabel 1. Karakteristik Umum**

| Karakteristik                | n  | %    |
|------------------------------|----|------|
| <b>Jenis kelamin</b>         |    |      |
| Laki-Laki                    | 34 | 30,9 |
| Perempuan                    | 76 | 69,1 |
| <b>Kelompok Umur (tahun)</b> |    |      |
| 1-10                         | 9  | 8,2  |
| 11-20                        | 5  | 4,5  |
| 21-30                        | 19 | 17,3 |
| 31-40                        | 24 | 21,8 |
| 41-50                        | 17 | 15,4 |
| 51-60                        | 18 | 16,4 |
| >60                          | 18 | 16,4 |
| <b>Tingkat Pendidikan</b>    |    |      |
| Tidak Sekolah                | 3  | 2,7  |
| Tidak Tamat SD               | 10 | 9,1  |
| Tamat SD                     | 11 | 10   |
| Tamat SMP                    | 14 | 12,7 |
| Tamat SMA                    | 42 | 38,2 |
| Tamat PT                     | 30 | 27,3 |
| <b>Pekerjaan</b>             |    |      |
| Tidak Bekerja                | 25 | 22,7 |
| PNS                          | 16 | 14,5 |
| Wiraswasta                   | 17 | 15,5 |
| Buruh/Petani/Nelayan         | 5  | 4,5  |
| IRT                          | 34 | 30,9 |
| Lainnya                      | 13 | 11,8 |

Sumber: Data Primer, 2015

sebesar 86,48%, dan variabel hubungan antar manusia memiliki nilai gap sebesar -0,07 dengan persentase kesesuaian harapan dan pelayanan sebesar 95,14% (Tabel 2).

## PEMBAHASAN

Responden tidak puas dengan variabel kompetensi teknis petugas, karena tidak sesuai harapan responden dengan pelayanan yang diterima, tentang kemampuan dokter dalam menjawab setiap pertanyaan pasien tentang penyakit yang diderita. Responden memiliki harapan agar dokter mampu menjelaskan dengan baik dan jelas tentang penyakit yang diderita, tetapi kenyataannya pasien tidak dijelaskan dengan baik. Berdasarkan perhitungan, responden memiliki nilai rata-rata harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata pelayanan yang diterima, yang artinya tidak sesuai antara harapan responden dengan pelayanan yang diterima, karena persentase kesesuaian tidak mencapai 100%.

Penelitian sebelumnya yang dilaku-

**Tabel 2. Gap Pelayanan yang Diterima dengan Harapan terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RS Universitas Hasanuddin**

| Variabel                  | Mean Pelayanan yang diterima (X) | Mean Harapan (Y) | Nilai Gap (X-Y) | Tingkat Kesesuaian % |
|---------------------------|----------------------------------|------------------|-----------------|----------------------|
| Kompetensi Teknis Petugas | 1,49                             | 1,56             | -0,07           | 95,1                 |
| Akses Pelayanan           | 1,48                             | 1,55             | -0,07           | 95,6                 |
| Efektivitas Pelayanan     | 1,40                             | 1,57             | -0,17           | 87,6                 |
| Efisiensi Pelayanan       | 0,73                             | 0,77             | -0,04           | 96                   |
| Kesinambungan Pelayanan   | 1,49                             | 1,54             | -0,05           | 96,4                 |
| Keamanan                  | 0,97                             | 1,03             | -0,06           | 96,4                 |
| Kenyamanan                | 0,59                             | 0,61             | -0,02           | 97,04                |
| Informasi                 | 0,57                             | 0,62             | -0,05           | 90,2                 |
| Ketepatan Waktu           | 0,67                             | 0,80             | -0,13           | 86,4                 |
| Hubungan antar manusia    | 0,48                             | 0,51             | -0,03           | 95,1                 |

Sumber: Data Primer, 2015

kan oleh Yunevy dan Haksama menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima responden terhadap kemampuan petugas pelayanan kurang, menghasilkan nilai gap yang diperoleh sebesar (-0,84), sehingga kemampuan petugas pelayanan perlu ditingkatkan lagi. Kompetensi teknis petugas pelayanan pada instalasi rawat jalan tidak memuaskan.

Namun, dalam penelitian ini, sebagian responden merasa puas dengan penampilan petugas. Dalam dimensi mutu, faktor kompetensi teknis petugas yang terkait dengan kemampuan dan penampilan petugas/pemberi jasa pelayanan merupakan faktor yang turut menentukan pelayanan kesehatan. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan.

Responden tidak puas dengan variabel akses pelayanan, dalam hal ini tentang kemudahan proses pendaftaran pada bagian BPJS dan poliklinik. Sebagian responden merasa sulit dengan prosedur yang diadakan pada pelayanan rawat jalan. Harapan yang dimiliki oleh responden tentang kemudahan prosedur, tidak sesuai dengan prosedur yang diterima. Berdasarkan hasil perhitungan, responden memiliki nilai rata-rata harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata pelayanan yang diterima, yang artinya tidak sesuai antara harapan dan pelayanan yang diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunevy dan Haksama menunjukkan bahwa ekspektasi responden terhadap prosedur pelayanan tidak sesuai dengan persepsi

responden. Nilai gap antara persepsi dengan ekspektasi responden sebesar (-0,60), sehingga akses pelayanan perlu ditingkatkan.

Namun, dalam penelitian ini responden merasa puas terhadap penggunaan bahasa yang digunakan oleh perawat. Bahasa yang digunakan oleh perawat mudah dimengerti oleh pasien, sehingga penjelasan atau informasi yang diberikan oleh perawat dapat dipahami dengan baik oleh pasien. Akses pelayanan merupakan salah satu variabel yang turut menentukan kualitas pelayanan. Penelitian ini tidak sebanding dengan yang dilakukan oleh Rachmadani tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Makassar, bahwa 95,5% responden merasa puas dengan akses pelayanan.

Responden tidak puas dengan variabel efektivitas pelayanan, karena tidak sesuai antara harapan dengan pelayanan yang diterima tentang ketersediaan obat yang diresepkan oleh dokter. Pasien memiliki harapan bahwa setiap obat yang diresepkan oleh dokter, semuanya tersedia di apotek rumah sakit, namun pada kenyataannya responden harus menebus obat di apotek diluar rumah sakit. Berdasarkan perhitungan, harapan responden memiliki nilai rata-rata yang tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata pelayanan yang diterima, sehingga persentase kesesuaian harapan dan pelayanan yang diterima oleh responden sebesar 87,68% yang artinya tidak sesuai antara harapan responden dengan pelayanan yang diterima, karena persentase kesesuaian tidak mencapai 100%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunevy dan Haksama, bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dengan pelayanan yang diterima oleh pasien terhadap variabel efektivitas pelayanan (-0,70), yang disebabkan oleh tingginya harapan responden terhadap pelayanan. Namun, dalam penelitian ini pasien merasa puas dengan kesediaan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien tentang penyakit yang dirasakan, dokter mendengarkan kemudian memberikan solusi/jalan keluar.

Responden tidak puas dengan variabel efisiensi pelayanan, tentang waktu pelayanan yang cukup kepada pasien. Harapan pasien tinggi terhadap pemberian waktu pelayanan yang cukup, namun pada kenyataannya pelayanan yang diterima oleh responden tidak sesuai. Waktu pelayanan yang diberikan sebagian responden merasa tidak cukup, karena dokter melakukan konsultasi dalam waktu yang singkat, hal ini diakibatkan karena banyak pasien yang mengantri. Responden menginginkan diberikan waktu pelayanan yang cukup, sehingga responden mampu mencecitkan dengan baik apa yang dirasakan.

Berdasarkan perhitungan, harapan responden memiliki nilai rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata pelayanan yang diterima, sehingga persentase kesesuaian harapan dan pelayanan yang diterima sebesar 96,07% yang artinya kesesuaian harapan dan pelayanan yang diterima tidak sesuai karena persentasenya tidak mencapai 100%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunevy dan Haksama yang menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas dengan variabel efisiensi pelayanan, dengan nilai gap sebesar (-1,14) hal ini diakibatkan karena kecepatan waktu pelayanan tidak sesuai dengan harapan responden. Perlu ditingkatkan kecepatan pelayanan, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden tidak puas dengan kesinambungan pelayanan tentang pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Pasien tidak puas, karena harapan pasien lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan yang diterima. berdasarkan perhitungan, nilai rata-rata harapan responden lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata pelayanan yang diterima, sehingga persentase

kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima sebesar 96,44% artinya tidak sesuai antara harapan dan pelayanan yang diterima karena persentasenya tidak mencapai 100%.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra tentang gambaran mutu pelayanan kesehatan narapidana di poliklinik lembaga pemasyarakatan kelas I Makassar,<sup>8</sup> bahwa pasien merasa puas dengan variabel kesinambungan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan, sesuai dengan kebutuhan pasien.

Responden tidak puas dengan variabel keamanan pelayanan, tentang ketelitian petugas. Harapan responden tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan perhitungan, nilai rata-rata harapan responden terhadap keamanan pelayanan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata pelayanan yang diterima, sehingga persentase kesesuaian harapan dan pelayanan yang diterima sebesar 96,46% artinya tidak sesuai harapan dan pelayanan yang diterima, karena persentase tidak mencapai 100%. Penelitian ini sejalan dengan pelayanan yang dilakukan oleh Yunevy dan Haksama, hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas dengan keamanan pelayanan yang diberikan, berdasarkan perhitungan skor, variabel keamanan memiliki nilai gap sebesar (-0,06). Nilai gap negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra tentang gambaran mutu pelayanan kesehatan narapidana di poliklinik lembaga pemasyarakatan kelas I Makassar, bahwa pasien merasa puas dengan keamanan pelayanan yang diberikan. Petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan penuh ketelitian, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan dari segi variabel keamanan.

Responden merasa tidak puas dengan variabel kenyamanan pelayanan yang diberikan, karena lebih tinggi harapan pasien dibandingkan dengan pelayanan yang diterima. Sebagian responden merasa tidak puas dengan ketersediaan lahan parkir rumah sakit. Pasien yang datang kerumah sakit sebagian besar sulit mencari tempat untuk dapat memarkirkan mobil. Parkiran merupakan salah satu pendukung kualitas pelaya-

yanan. Ketersediaan parkir dapat memberikan rasa nyaman kepada pasien, sehingga pasien dapat memanfaatkan fasilitas pelayanan tersebut lagi. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai rata-rata harapan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata pelayanan yang diterima, sehingga persentase kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima sebesar 97,04% artinya harapan dan pelayanan yang diterima tidak sesuai, karena tidak mencapai 100% kesesuaiannya.

Nilai gap yang dihasilkan dari perhitungan menghasilkan nilai gap yang negatif, yang berarti pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Yunevy dan Haksama, bahwa pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai dengan harapan, sehingga menghasilkan nilai gap sebesar (-0,63). Pasien belum puas dengan kenyamanan yang diberikan. Sehingga perlu ditingkatkan lagi kenyamanan, demi kualitas pelayanan yang lebih baik. Kenyamanan pelayanan adalah hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Hasil penelitian ini, tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmadani yang menyatakan bahwa pasien merasa puas terhadap kenyamanan yang diberikan, pihak puskesmas telah memperhatikan hal-hal yang dibutuhkan pasien agar merasa betah saat berobat, terutama kenyamanan terhadap suasana puskesmas.

Responden merasa tidak puas dengan informasi pelayanan yang diberikan, tentang penjelasan dokter secara lengkap dan jelas tentang penyakit, dan penjelasan dokter tentang tindakan yang akan dilakukan. Sebagian dokter tidak menjelaskan dengan baik penyakit yang dialami oleh pasien, begitu pula dengan tindakan apa saja yang akan dilakukan. Hal ini memberikan rasa ketidakpuasan responden, karena responden memiliki harapan yang tinggi, namun tidak sejalan dengan pelayanan yang diterima oleh responden. Berdasarkan perhitungan, nilai rata-rata harapan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata pelayanan yang diterima, sehingga persentase kesesuaian harapan dan pelayanan sebesar 90,23% artinya persentase kesesuaian harapan dan pelaya-

nyan yang diterima tidak sesuai karena tidak mencapai 100%.

Penelitian ini sejalan dengan Asmita<sup>9</sup>, hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang diperoleh oleh pasien tidak memuaskan (53,6%), diakibatkan karena pendidikan responden yang rata-rata pendidikan menengah dan pendidikan tinggi sangat kritis dalam menanggapi pelayanan yang diberikan.

Responden merasa tidak puas dengan ketepatan waktu pelayanan tentang waktu tunggu pemeriksaan, ketepatan jam buka pelayanan, dan ketepatan waktu datang dokter. Pasien memiliki harapan yang tinggi, tetapi tidak sejalan dengan pelayanan yang diterima. Ketidakpuasan pasien terhadap waktu tunggu pemeriksaan karena, pasien harus menunggu hingga 2-3 jam hanya untuk dapat dilayani. Pasien juga merasa tidak puas dengan ketepatan datang dokter. Dokter biasanya datang disaat poliklinik telah dibuka, dan banyak pasien yang telah mengantri di poliklinik. Dalam perhitungan persentase kesesuaian harapan dan pelayanan yang diterima sebesar 86,48% artinya kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima tidak sesuai, karena persentase kesesuaian belum mencukupi 100%. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yunevy dan Haksama yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai dengan harapan, sehingga menghasilkan nilai gap sebesar (-0,54).

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmadani<sup>10</sup> yang hasil penelitiannya bahwa pasien merasa puas terhadap variabel ketepatan waktu pelayanan, adanya ketepatan waktu mencerminkan efektivitas kerja rumah sakit. Waktu proses pelayanan yang lama, mengakibatkan pasien kurang termotivasi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan kembali.

Responden merasa tidak puas dengan hubungan antar manusia, tentang keramahan dokter dan keramahan petugas apotek rawat jalan. Sebagian dokter dalam melayani pasien tidak ramah, sehingga pasien merasa tidak puas. Petugas apotek dalam memberikan pelayanan kepada pasien tidak murah senyum. Pasien merasa puas jika dalam menerima pelayanan baik petugas apotek maupun dokter melayani dengan senyuman. Berdasarkan hasil perhitungan skor, nilai

rata-rata harapan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata pelayanan yang diterima, sehingga persentase kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima sebesar 95,14% yang artinya harapan dan pelayanan yang diterima tidak sesuai, karena persentase kesesuaian tidak mencapai 100%.

Variabel hubungan antar manusia memiliki nilai gap negatif yang menunjukkan bahwa harapan pasien lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunevy dan Haksama bahwa pelayanan yang diterima responden terhadap kesopanan dan keramahan pelayanan tidak memuaskan, dengan nilai gap sebesar (-0,71). Harapan responden lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan yang diterima. Perlu ditingkatkan kesopanan dan keramahan petugas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan rawat jalan yang diterima pasien JKN di RS Universitas Hasanuddin, belum memuaskan dengan nilai gap sebesar -0,07. Dari segi variabel, pasien merasa belum puas terhadap kompetensi teknis petugas (-0,07), akses pelayanan (-0,07), efektivitas pelayanan (-0,17), efisiensi pelayanan (-0,04), kesinambungan pelayanan (-0,05), keamanan (-0,06), kenyamanan (-0,02), informasi (-0,05), ketepatan waktu (-0,13), dan variabel hubungan antar manusia (-0,03).

Disarankan agar pelayanan rawat jalan RS Universitas Hasanuddin dapat meningkatkan pelayanan pada item waktu tunggu pemeriksaan, ketersediaan obat, penjelasan obat yang ditanggung oleh BPJS dan bagi peneliti selanjutnya disarankan melakukan penelitian yang sama dengan objek penelitian pada keseluruhan rumah sakit.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. UU No. 40 Tahun 2004. Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Kementrian Kesehatan.
2. UU No. 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan.
3. Krisnadewi, A. K. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi Rsud Waluyo Jati Kraksaan Sebelum Dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan [Skripsi]. Jember: Universitas Jember; 2014
4. Tjiptono, F. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi; 1996.
5. Yunevy, E, Haksama, S. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien dan Harapan di Puskesmas Medokan Ayu. Jurnal Kesehatan Indonesia. 2013; 1(1): 9-20.
6. Isnawan, A. N. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pelanggan Askes Rawat Jalan Di RSUD Dr. Soebandi Kabupaten Jember [Skripsi]. Jember: Universitas Jember; 2013.
7. Ulinuha, F. E. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika [Skripsi]. Semarang: Universitas Diponegoro; 2014.
8. Saputra, M. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Narapidana di Poliklinik Lembaga Masyarakat Kelas I Makassar [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2014.
9. Ashmita, P. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum [Tesis]. Semarang: Universitas Diponegoro; 2008.
10. Hamid, R. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Makassar [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2013.