

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD PASAR REBO

Leny Ramadhan<sup>1\*</sup>

Program Studi Farmasi Universitas Hamzanwadi<sup>1</sup>

\*Corresponding Author : lenyramadhan57@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kegiatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien untuk meningkatkan status kesehatan atau usaha – usaha pencegahan, diagnosis, terapi pemulihan atau penyembuhan penyakit. Pelayanan kesehatan dinilai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit terhadap pasien dengan parameter pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan baik pasien rawat jalan maupun rawat inap. Dalam rangka meningkatkan akses kesehatan, program BPJS telah diterapkan oleh pemerintah, yang berdampak pada peningkatan jumlah pasien yang berobat di Rumah Sakit. Namun, berdasarkan hasil survei di RSUD Pasar Rebo, peningkatan jumlah pasien tersebut berdampak pada menurunnya mutu pelayanan. Meskipun demikian, data laporan BPJS kesehatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS cukup tinggi, meski masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kebijakan rujukan berjenjang, keterbatasan tempat tidur perawatan, dan pembatasan konsultasi dengan dokter spesialis. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Pasar Rebo. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif analisis deskriptif. Sampel penelitian terdiri dari 100 pasien rawat jalan di RSUD Pasar Rebo, dihitung dengan rumus Slovin. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2020, pengumpulan data melalui wawancara menggunakan kuesioner. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang ditunjukkan oleh hasil uji T bahwa variabel kehandalan, ketanggapan, dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Kata kunci** : BPJS kesehatan, kepuasan pasien, pelayanan, rawat jalan

### ABSTRACT

*Healthcare services are one of the activities provided by hospitals to patients in order to improve health status or efforts in prevention, diagnosis, therapy, recovery, or disease healing. Healthcare services are assessed based on the quality of services provided by hospitals to patients, with parameters measuring patient satisfaction with the received services compared to their expectations, both for outpatient and inpatient care. In order to improve healthcare access, the BPJS program has been implemented by the government, resulting in an increase in the number of patients seeking treatment at hospitals. However, based on the survey results at Pasar Rebo Regional General Hospital, this increase in patient numbers has led to a decline in the quality of service. Nevertheless, data from the BPJS health report indicates that the level of patient satisfaction with BPJS services is relatively high, although there are still several aspects that need improvement, such as the tiered referral policy, limited hospital bed capacity, and restrictions on consultations with specialist doctors. Therefore, this research was conducted to evaluate the satisfaction of BPJS patients with outpatient services at Pasar Rebo Regional General Hospital. The method used was a quantitative descriptive analysis method. The research sample consisted of 100 outpatient patients at Pasar Rebo Regional General Hospital, calculated using the Slovin formula. This research was conducted in July 2020, and data collection was carried out through interviews using a questionnaire. The results of data analysis indicate that service quality has a significant impact on patient satisfaction, as evidenced by the T-test results showing that the reliability, responsiveness, and assurance variables have an influence on patient satisfaction.*

**Keywords** : bpjs health , outpatient care, patient satisfaction, services

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sebuah institusi yang memberikan berbagai layanan, termasuk layanan medik, penunjang medik, layanan perawatan, layanan rehabilitasi, pencegahan, dan peningkatan kesehatan. Pasien dapat dirawat di rumah sakit atau secara rawat jalan, yang tujuannya adalah memberikan layanan kesehatan kepada pasien berupa diagnostik, terapi untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan, baik yang bersifat akut maupun kronis (Dhian Kartikasari, 2019). Menurut rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara komprehensif (termasuk promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) dengan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No. 44 Tahun 2009).

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit akan dinilai baik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan perkembangan pelayanan kesehatan. Beberapa pelayanan kesehatan pasti membutuhkan pendekatan manajemen yang efektif, efisien dan produktif untuk menghasilkan mutu pelayanan yang berkualitas. Untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan tersebut pengelola dan pegawai fasilitas pelayanan kesehatan harus mengikuti prinsip tata kelola atau manajemen yang baik (Sri Herawati, 2019).

Suatu pelayanan dinilai dari pengukuran kepuasan, kepuasan merupakan perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan medis, perasaan ini didapat setelah pengguna membandingkan pelayanan dengan apa yang diberikan dan diharapkan (Nurul Amalina dkk,2021). Sebagai pengguna pelayanan kesehatan, masyarakat mengharapkan pelayanan yang optimal dengan kualitas pelayanan medis yang sesuai dengan yang diharapkan. Selain kualitas pelayanan, beberapa aspek lain yang membuat peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh bagi masyarakat diantaranya pengetahuan dan sosial ekonomi serta tingkat pendidikan masyarakat (Pramono, 2008).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan dasar yang diharapkan setiap orang. Tujuan utama pelayanan kesehatan merupakan hasil (*outcome*) yang diinginkan sangat tergantung dari mutu pelayanan kesehatan. Mutu jasa pelayanan di IFRS dapat diukur salah satunya yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan berdasarkan 5 dimensi yaitu: kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), Kemampuan (*Assurance*), fasilitas (*Tangible*), empati (*emphaty*) (Hasniar,2020).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah salah satu lembaga kesehatan publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program sosial. Disamping itu, BPJS juga merupakan salah satu program pemerintah yang memberikan jaminan sosial berupa perlindungan yang menjamin rakyat memenuhi kebutuhan kesehatan hidup yang lebih baik. BPJS dibentuk berdasarkan UU No. 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mengatur Badan Usaha Milik Negara sesuai dengan Pasal 5 (1) dan Pasal 52. Untuk mewujudkan pemberian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh masyarakat Indonesia, BPJS dibentuk berdasarkan UU RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi pada tahun 2014.

Keberadaan program JKN yang diharapkan mampu membuat rakyat lebih sejahtera. Laporan perjalanan sampai tahun ke-4 menunjukkan sebagian besar masyarakat merasa puas dengan manfaat yang diperoleh dari program JKN, serta tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan pasien dianggap cukup baik (Harimat, 2018). Manfaat yang diperoleh dari program Jaminan kesehatan yang menunjukkan kepuasan tinggi serta pelayanan pasien yang dianggap cukup baik ditunjukkan pada laporan awal pengukuran kepuasan pasien pada tahun 2017 menunjukkan kepuasan peserta sebesar 79,5%, *engagement* peserta sebesar 78,7%, loyalitas

peserta sebesar 81,3%, kepuasan fasilitas kesehatan sebesar 75,7%, loyalitas kesehatan sebesar 80,5% dan kepuasan Badan Usaha Prima (BUP) adalah sebesar 76,4% (Laporan BPJS Kesehatan, 2019).

Hasil Survei kepuasan 2019 menunjukkan adanya peningkatan kepuasan fasilitas kesehatan sebesar 79,1%, Kepuasan Peserta 80,1%, loyalitas 78,1% dan *engagement* mengalami penurunan. Kendati demikian, beberapa hal yang dinilai masih memerlukan perbaikan antara lain kebijakan rujukan berjenjang, pasien kesulitan untuk mendapatkan tempat tidur perawatan, tidak diperbolehkan pasien melakukan konsultasi pada beberapa dokter spesialis dalam sekali kunjungan (Laporan BPJS Kesehatan, 2020).

Program Pemerintah membuat Rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan mendapatkan peningkatan jumlah pasien. Kondisi ini meningkatkan pendapatan rumah sakit. Namun, mutu pelayanan menurun. Rumah sakit juga menghadapi tantangan untuk mempertahankan berbagai mutu pelayanan dengan peningkatan jumlah kunjungan dan keterbatasan sumber daya manusia, kepemilikan sarana dan prasarana (Harimat, 2018). Pada saat yang sama, masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan (Nurul Amalina, 2021).

RSUD Pasa Rebo Jakarta Timur merupakan salah satu rumah sakit pemerintah dan merupakan salah satu rumah sakit dengan angka kunjungan pasien BPJS cukup tinggi sekitar 1.000 lebih pasien perhari. RSUD Pasar Rebo menyediakan beberapa jenis pelayanan antara lain rawat jalan, rawat inap dan *emergency*. Di antara ketiga jenis pelayanan tersebut, jumlah kunjungan terbanyak dari pelayanan rawat jalan yaitu 272.711 (2012) sebelum JKN berlaku dan setelah JKN berlaku jumlah kunjungan pasien rawat jalan semakin meningkat yaitu 328.778 (2014), 341.123 (2015), 342.147 (2016 dan 346.759 (2017). (Data RSUD Pasar Rebo). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan analisis deskriptif menggunakan desain *Cross sectional*. Dimana pengumpulan data variabel dependen dan independen dilakukan secara bersamaan. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur. Pengumpulan data penelitian menggunakan data primer yang diperoleh dengan bantuan instrumen penelitian berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan diagnosa terbanyak pada poli penyakit dalam sebanyak 121.117, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 99,9 dibulatkan 100 Responden. Dasar pengambilan sampel tersebut adalah dengan menggunakan rumus Slovin. Data yang didapat dianalisis secara deskriptif terhadap variabel. Data kepuasan pasien akan di uji normalitas dengan menggunakan *kolmogorov smimov*, setelah itu akan dilakukan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh antar variabel yang ada. Selanjutnya akan dilakukan uji signifikansi simultan (Uji F), Uji T dan Uji Beta untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Tabel 1 memperlihatkan bahwa dari 100 responden kepuasan didapatkan beberapa karakteristik pasien. Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berkunjung ke RSUD Pasar Rebo untuk berobat yaitu perempuan sebesar (57%) sesuai dengan

populasi di Jakarta yang penduduknya berjenis kelamin perempuan lebih banyak sedikit dibandingkan dengan penduduk berjenis kelamin laki – laki. Berdasarkan rentan usia responden mayoritas pelanggan yang berkunjung ke RSUD Pasar Rebo memiliki usia yang tidak produktif atau 52% berumur >50 Tahun. Dari Tingkat Pendidikan sebagian besar yang berkunjung ke rumah sakit dengan pendidikan tertinggi SMA sebanyak 56% hal tersebut harapkan responden mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam menjawab butir pernyataan yang ada dalam kuesioner. Berdasarkan pekerjaan sebanyak 41% pasien yang berkunjung dengan profesi Ibu Rumah Tangga. Sedangkan berdasarkan frekuensi kunjungan sebanyak 87% pasien melakukan kunjungan 1-3 Kali untuk berobat atau untuk kontrol.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Frekuensi	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	42	42%
Perempuan	57	57%
<b>Umur</b>		
13-17 Tahun	0	0
18-49 Tahun	48	48%
>50 Tahun	52	52%
<b>Pendidikan</b>		
Tidak tamat SD	1	1%
SD	8	8%
SMP	7	7%
SMA	56	56%
Perguruan Tinggi/Akademi	28	28%
<b>Pekerjaan</b>		
Mahasiswa/Mahasiswa	10	10%
Wiraswasta	16	16%
PNS/TNI/POLRI	8	8%
Pegawai Swasta	11	11%
Ibu Rumah Tangga	41	41%
Lain – Lain	14	14%
<b>Frekuensi Kunjungan</b>		
1-3 Kali	87	87%
4-6 Kali	8	8%
>7 Kali	5	5%

### Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur Uji Normalitas

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	0E-7
	<i>Std. Deviation</i>	.07384227
	<i>Absolute</i>	.231
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Positive</i>	.161
	<i>Negatif</i>	-.231
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		2.312
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.123

Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel hasil *Test Normality Kolmogorov-Smirnov*. Berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significanted*), yaitu  $0,123 > 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal. (Tabel 2)

### Uji Regresi Linear Berganda

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Kepuasan Pasien)	1.458	.706		2.066	.042
1 <i>Reliability</i>	.210	.053	.225	3.970	.000
<i>Responsiveness</i>	.166	.053	.189	3.101	.003
<i>Emphaty</i>	.101	.067	.109	1.509	.135
<i>Tangibles</i>	.075	.066	.087	1.138	.258
<i>Assurance</i>	.645	.093	.438	6.948	.000

Berdasarkan tabel 3, maka hasil persamaan regresi dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 1,458 + 0,210 X_1 + 0,166 X_2 + 0,101 X_3 + 0,075 X_4 + 0,645 X_5 + e$$

Diketahui :

Kepuasan Pasien : 1,458, *Reliability* : 0,210, *Responsiveness* : 0,166, *Emphaty* : 0,101, *Tangibles* : 0,075, *Assurance* : 0,645, e : Error

Hasil persamaan regresi, memiliki pengertian sebagai berikut :

Nilai  $\alpha$  sebesar 1,458

Konstanta sebesar 1,458 menunjukkan bahwa jika variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Tangibles* dan *Assurance* memiliki nilai 0, maka Kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 1,458. Hal ini berarti pada saat variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Tangibles* dan *Assurance* tidak dilaksanakan (dianggap nol) maka kepuasan pasien rawat inap nilainya sebesar 1,458 menerangkan pasien rawat jalan di RSUD Pasar Rebo “puas”. Dari nilai regresi linear berganda diatas diketahui bahwa koefisien regresi linear berganda dari kelima variabel kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *tangibles*, dan *assurance*) menghasilkan nilai positif yang berarti bahwa variabel-variabel bebasnya mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel terikat (kepuasan pasien) rawat jalan di RSUD Pasar Rebo. Hasil ini sesuai dengan penelitian Siska Pratiwi (2016) bahwa variabel *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *tangibles*, dan *assurance* pada uji regresi linear berganda memiliki nilai positif yang berarti mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.

### Uji T (Parsial)

**Tabel 4. Uji T Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Kepuasan Pasien)	1.458	.706		2.066	.042
1 <i>Reliability</i>	.210	.053	.225	3.970	.000
<i>Responsiveness</i>	.166	.053	.189	3.101	.003
<i>Emphaty</i>	.101	.067	.109	1.509	.135
<i>Tangibles</i>	.075	.066	.087	1.138	.258
<i>Assurance</i>	.645	.093	.438	6.948	.000

Berdasarkan tabel 4, maka dapat disimpulkan hubungan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial adalah sebagai berikut :

Pengaruh antara dimensi Keandalan terhadap Kepuasan Pasien diperoleh hasil  $t_{hitung} = 3,970 > t_{tabel} = 1,98552$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga Variabel Keandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Pengaruh antara dimensi Ketanggapan terhadap Kepuasan Pasien diperoleh hasil  $t_{hitung} = 3,101 > t_{tabel} = 1,98552$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,003 < 0,05$ . maka Ketanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Pengaruh antara dimensi Empati terhadap Kepuasan Pasien diperoleh hasil  $t_{hitung} = 1,509 < t_{tabel} = 1,98552$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,135 > 0,05$ ., maka Empati (*Emphaty*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Pengaruh antara dimensi Fasilitas Berwujud terhadap Kepuasan Pasien diperoleh hasil  $t_{hitung} = 1,138 < t_{tabel} = 1,98552$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,258 > 0,05$ . maka Fasilitas Berwujud (*Tangibles*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Pengaruh antara dimensi Jaminan terhadap Kepuasan Pasien diperoleh hasil  $t_{hitung} = 6,948 > t_{tabel} = 1,98552$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . maka Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

### Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

**Tabel 5. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	370.797	5	74.159	159.473	.000 <sup>b</sup>
	Residual	43.713	94	.465		
	Total	414.510	99			

Tabel 5 menunjukkan  $F_{hitung}$  sebesar 159,473 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,31. Diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dimana  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan dimensi Keandalan/*Reliability*, Ketanggapan/*Responsiveness*, Empati/*Emphaty*, Fasilitas berwujud/*Tangibles* dan Jaminan/*Assurance* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

### Uji Beta

**Tabel 6. Hasil Uji Beta**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Kepuasan Pasien)	1.458	.706		2.066	.042
	<i>Reliability</i>	.210	.053	.225	3.970	.000
	<i>Responsiveness</i>	.166	.053	.189	3.101	.003
	<i>Emphaty</i>	.101	.067	.109	1.509	.135
	<i>Tangibles</i>	.075	.066	.087	1.138	.258
	<i>Assurance</i>	.645	.093	.438	6.948	.000

Tabel 6. dapat disimpulkan bahwa nilai beta *assurance* memiliki nilai paling besar diantara variabel kualitas pelayanan lainnya yaitu 0,438 dan variabel *tangibles* memiliki nilai yang paling kecil sebesar 0,087 dari variabel *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty*. Maka variabel

X5 (Jaminan/*Assurance*) merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien diantara dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *tangibles*.

## PEMBAHASAN

Untuk menjaga mutu pelayanan, selain kebijakan direksi, hal lain yang tidak kalah pentingnya adalah melakukan perbaikan prosedur pelayanan, prosedur administrasi rumah sakit, prosedur administrasi khususnya administrasi dalam pelayanan pasien JKN sehingga seluruh persyaratan kelengkapan berkas yang tertuang dalam MOU (*Memorandum Of Understanding*) dapat dilengkapi yang berimbas pada rawat jalan pasien JKN di rumah sakit. Perbaikan prosedur pelayanan dilakukan secara rutin oleh pihak manajemen rumah sakit yaitu dalam bentuk prosedur mutu rumah sakit.

Sejak penerapan JKN, sudah banyak upaya pembenahan yang sudah dilakukan mulai dari pendaftaran sampai perawatan pasien. Pada awal implementasi JKN, terjadi lonjakan pasien yang signifikan. Untuk mengantisipasi hal tersebut rumah sakit telah melakukan beberapa upaya diantaranya menambah jumlah loket pendaftaran dan melakukan pemilahan lokasi pendaftaran antara pasien PBI, Mandiri dan Umum.

Upaya rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien baik rawat jalan maupun rawat inap dengan baik yaitu melaksanakan pelayanan sesuai prosedur tetap seperti prosedur pelayanan rawat jalan, rawat inap, penunjang, farmasi yang sudah ditetapkan oleh direktur rumah sakit, begitu juga dengan prosedur administrasi baik bagian pendaftaran, admisi, keuangan dan tim casemix telah memiliki prosedur tetap yang telah disahkan oleh direktur dan merupakan pedoman dalam melaksakan tugas. Disamping itu, RSUD Pasar Rebo sudah memiliki *Chilical Pathway* namun belum semua dokter memilikinya sehingga pelayanan yang diberikan masih cukup bervariasi.

Disamping itu sarana dan fasilitas rumah sakit juga penting untuk menjaga mutu pelayanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan yang dilakukan sebesar 95% pasien puas. Hal ini sudah mencapai target berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) walaupun masih ada beberapa keluhan dari pasien. Seperti pemberian obat yang kurang dari jumlah yang diresepkan dan waktu tunggu, tapi menurut kepala bidang penunjang medis tidak ada masalah untuk waktu tunggu.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan di rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawa jalan yang berkunjung di RSUD Pasar Rebo pada tahun 2020.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasi kepada seluruh Direksi RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur yang telah memberikan izin dan membantu peneliti selama pross perizinan sampai pengambilan data

## DAFTAR PUSTAKA

BPJS Kesehatan, (2019).*Kinerja BPJS Kesehatan Kelola Program JKN-KIS Edisi 85* . Media Info BPJS Kesehatan, Jakarta

- BPJS Kesehatan, (2020).*Kinerja BPJS Kesehatan 2020 Edisi 97*.Media Info BPJS Kesehatan, Jakarta
- Data Survei RSUD Pasar Rebo, 2020 , Jakarta Timur
- Hasniar (2021) *Gambaran Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020*. Skripsi Thesis, Universitas Hasanuddin
- Hendrawan, H.dkk.(2018).*Les't Make JKN Wins For All: Harapan, Kenyataan dan solusi JKN*, Jakarta, Lembaga Penerbit Ballbangke
- Hernawati, S.(2019). Manajemen Rumah Sakit. Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES).
- Kartikasari, D. (2019). Administrasi Rumah Sakit. *Malang: Wineka Media*.
- Nurul Amalina, R., Et Al.(2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal Of Hospital Management Issn (Print)*, 2615, 8337
- Pramono, A. (2008). *Analisis Keterampilan Kerja dan Iklim Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD. H. Sahudin Kutacane* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara)
- Pratiwi, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang. *Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN)*
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 *Tentang Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial*