

Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023

Miftahurrizky Siregar¹, Zulham Andi Ritonga², Valentina^{3*}

¹Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan

Email: ¹srgmiftahurrizky@gmail.com

Abstract

Quality of health services is the perfection of services in accordance with professional standards and health service standards, this aims to increase the satisfaction of patients who come for treatment. The aim of this research is to determine the relationship between the quality of BPJS health services and the satisfaction of BPJS patients in class III inpatient installations at the RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan in 2023. This research method uses a quantitative correlation analytical type method with a cross sectional approach. The population in this study was 4,325 class III BPJS Health inpatient participants at RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. Based on the results of sample calculations using the Slovin formula, the sample to be studied was 98 respondents. The sampling technique in this research uses a probability sampling technique with a simple random sampling type. The research instrument uses a questionnaire created by researchers based on Tjiptono's (2017) theory. Data were analyzed using univariate analysis and bivariate analysis using the chi-square statistical test. The results obtained are reliability ($p\text{-value} = 0.01$), guarantee ($p\text{-value} = 0.00$), evidence physical ($p\text{-value} = 0.00$), empathy ($p\text{-value} = 0.04$), responsiveness ($p\text{-value} = 0.02$). It can be concluded that there is a relationship between the quality of BPJS Health services and the satisfaction of BPJS patients in the Class III Inpatient Installation at the RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan in 2023.

Keywords: Service quality, BPJS Health, patient satisfaction.

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesempurnaan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan kesehatan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien yang datang berobat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jenis analitik korelasi dengan pendekatan *Cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan rawat inap kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan sebanyak 4.325 orang. Berdasarkan hasil perhitungan sampel menggunakan rumus *slovin*, sampel yang akan diteliti sebanyak 98 responden. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang dibuat oleh peneliti berdasarkan teori Tjiptono (2017). Data dianalisis dengan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji statistik *chi-square*. Hasil penelitian diperoleh kehandalan ($p\text{-value} = 0,01$), jaminan ($p\text{-value} = 0,00$), bukti fisik ($p\text{-value} = 0,00$), empati ($p\text{-value} = 0,04$), daya tanggap ($p\text{-value} = 0,02$). Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023.

Kata Kunci: Mutu pelayanan, BPJS Kesehatan, kepuasan pasien.

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan merupakan kesempurnaan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan kesehatan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien yang datang berobat. Pelayanan kepada pasien yang tepat, cepat, dan efektif merupakan keinginan dari setiap pasien yang datang ke Rumah Sakit untuk mencari kesembuhan (Hartati, 2020). Oleh karena itu, jika ingin meningkatkan pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan, penyelenggara pelayanan kesehatan harus mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pasien. Terdapat lima Dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu: tampilan (*tangible*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Tjiptono, 2017).

Kepuasan pasien merupakan hasil dari pelayanan kesehatan yang bermutu terutama di Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes RI, 2020). Salah satu indikator mutu di rumah sakit adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan bagi peserta BPJS. BPJS dibentuk berdasarkan Undang-Undang No.24 Tahun 2011 dengan tujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarga. Badan penyelenggara jaminan sosial yang selanjutnya disingkat dengan BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan (Perpres RI, 2018).

Ketidakpuasan pasien akan mutu pelayanan BPJS Kesehatan di instalasi rawat inap banyak ditemukan di Rumah sakit diantaranya di RSUD dr. Soeratto Gemolong pada instalasi rawat inap kelas III menyatakan bahwa dari 129 sampel terdapat 72 responden (55,8%) merasa *puas* dan 57 responden (44,2%) merasa tidak puas terhadap pelayanan BPJS (Junistian, 2018). Selain itu berdasarkan penelitian di RS Santa Elisabeth Medan di Instalasi rawat inap menyatakan bahwa dari 85 sampel, 41 responden (48,2%) merasa puas dan 44 responden (51,8%) pasien merasa tidak puas dengan mutu pelayanan BPJS Kesehatan (Simalango, 2019).

Berdasarkan penelitian Wiguna tahun 2017 di Rumah Sakit Imelda Medan pada kelas II dari 70 sampel didapatkan 30 responden (38,5%) menyatakan puas

dan lebih dari setengah yaitu 40 responden (61,5%) menyatakan kurang puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan. Selain itu berdasarkan penelitian Arikhman dkk, (2022) di RSUD Kota Dumai di Instalasi Rawat Inap menyatakan bahwa dari 171 sampel, 100 responden (58,5%) menyatakan puas dan 71 responden (41,5%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan BPJS.

Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pasien BPJS Kesehatan merupakan persoalan pelayanan yang diberikan. Keluhan dari pasien BPJS kesehatan sering kali tidak mendapat pelayanan kesehatan yang maksimal seperti penolakan pada pasien BPJS Kesehatan. Waktu pelayanan yang lama serta layanan untuk obat yang tak sesuai dengan pasien yang bayar langsung. Muncul persepsi dihadapan masyarakat yang tidak baik tentang BPJS dikarenakan pengetahuan serta pensosialisasian BPJS Kesehatan yang relatif rendah berdampak pada buruknya pemahaman masyarakat tentang BPJS. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka akan mengakibatkan hilangnya ketertarikan pasien untuk menggunakan jasa tersebut kembali (Taekab, 2019).

Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan merupakan Rumah Sakit tipe B milik swasta yang mendapat akreditasi Paripurna tahun 2022. Rumah Sakit ini berada di jalan Bilal No.24, kelurahan Pulo Brayan Darat I, Kec.Medan Timur. Rumah Sakit Imelda merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan bagi peserta BPJS. Jumlah kunjungan pasien BPJS pada bulan April 2022-Maret 2023 di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia adalah 29.621 pasien, jumlah kunjungan pasien BPJS rawat inap berjumlah 6.808 pasien dan pada Instalasi Rawat Inap kelas III berjumlah 4.325.

Menurut wawancara dengan perawat ruangan, keluhan pasien BPJS terbanyak akan mutu pelayanan terdapat pada kelas III dibandingkan dengan pasien BPJS kelas I dan kelas II. Pasien mengeluh akan bukti fisik yaitu kurangnya kelengkapan fasilitas di ruang rawat inap. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan 30 pasien rawat inap kelas III, terdapat beberapa keluhan pasien akan pelayanannya seperti pada bukti fisik yaitu keluhan akan kamar mandi yang kurang bersih dan pendingin ruangan yang kurang memadai. Pada aspek empati yaitu petugas yang kurang ramah terhadap pengunjung rumah sakit dan pada aspek

daya tanggap yaitu petugas yang kurang cepat dalam memberikan respon terhadap permintaan pasien.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian terkait hubungan mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan dimana merupakan Rumah Sakit Umum dengan tipe B dan tingkat akreditasi Paripurna. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan rawat inap kelas III di RSUD Imelda Medan bulan April 2022 sampai dengan Maret 2023 sebanyak 4.325 orang. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner.

HASIL

Analisis Univariat

Frekuensi Jawaban Berdasarkan Kategori

Berdasarkan distribusi jawaban dari responden maka dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Kategori di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023

No	Kategori Kehandalan	Frekuensi	Presentase
1	Baik	49	50,0%
2	Cukup	46	46,9%
3	Kurang	3	3,1%
	Jumlah	98	100%

No	Kategori Jaminan	Frekuensi	Presentase
1	Baik	54	55,1%
2	Cukup	41	41,8 %
3	Kurang	3	3,1%
	Jumlah	98	100%

No	Kategori Bukti Fisik	Frekuensi	Presentase
1	Baik	25	25,5
2	Cukup	56	57,1
3	Kurang	17	17,3
	Jumlah	98	100

No	Kategori Daya Tangap	Frekuensi	Presentase
1	Baik	54	55,1%
2	Cukup	43	43,9%
3	Kurang	1	1,0%
	Jumlah	98	100%

No	Kategori Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
1	Baik	80	81,6%
2	Cukup	15	15,3%
3	Kurang	3	3,1%
	Jumlah	98	100%

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Imelda Pekerja Indonesia pada tabel 4 didapatkan hasil yaitu sebagian besar responden menyatakan kehandalan dalam kategori “Baik” sebanyak 49 orang (50,0%), sebagian besar responden menyatakan jaminan dalam kategori “Baik” sebanyak 54 orang (55,1%), sebagian besar responden menyatakan Bukti fisik dalam kategori “Cukup Baik” sebanyak 56 orang (57,1%), sebagian besar responden menyatakan empati dalam kategori “Baik” sebanyak 55 orang (56,1%), sebagian besar responden menyatakan daya tanggap dalam kategori “Baik” sebanyak 54 orang (55,1%).

Analisis Bivariat

Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 2. Tabulasi Silang antara kehandalan dengan kepuasan pasien di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023

		zKepuasan Pasien								
No	Kehandalan	Baik		Cukup		Kurang		Total		P-Value
		f	%	f	%	F	%	f	%	
1	Baik	46	87,8	3	12,2	0	0,0%	49	100	0,012
2	Cukup	36	78,3	8	17,4	2	4,3%	46	100	
3	Kurang	1	33,3	1	33,3	1	33,3%	3	100	
Total		80	81,6	15	15,3	3	3,1	98	100	

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel silang kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III menunjukkan bahwa dari 49 (50,0%) responden yang kehandalan baik, mayoritas kepuasan pasien dalam kategori baik sebanyak 46 orang (87,8%).

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,012 < 0,05$. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap kelas III di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3. Tabulasi Silang antara Jaminan dengan kepuasan pasien di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023

No		Jaminan	Kepuasan Pasien						Total	P-Value	
			Baik		Cukup		Kurang				
			f	%	F	%	f	%			F
1	Baik		48	88,9	6	11,1	0	0,0	54	100	0,007
2	Cukup		31	75,6	8	19,5	2	4,9	41	100	
3	Kurang		1	33,3	1	33,3	1	33,3	3	100	
		Total	80	81,6	15	15,3	3	3,1	98	100	

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel silang jaminan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III menunjukkan bahwa dari 54 (55,1%) responden yang jaminan baik, mayoritas kepuasan pasien dalam kategori baik sebanyak 48 orang (88,9%). Berdasarkan hasil uji statistik

dengan menggunakan *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,007 < 0,05$ artinya terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap kelas III di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023.

1. Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4. Tabulasi Silang antara dengan Bukti Fisik kepuasan pasien di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023

No		Bukti Fisik	Kepuasan Pasien						Total	P-Value
			Baik		Cukup		Kurang			
			f	%	f	%	F	%		
1	Baik	22	88,0	3	12,0	0	0,0	25	100	0,004
2	Cukup	47	83,9	9	16,1	0	0,0	56	100	
3	Kurang	11	64,7	3	17,6	3	17,6	17	100	
Total		80	81,6	15	15,3	3	3,1	98	100	

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel silang bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III menunjukkan bahwa dari 56 (57,1%) responden yang bukti fisik kurang baik, mayoritas kepuasan pasien dalam kategori “Cukup” sebanyak 47 orang (83,9%). Berdasarkan hasil uji statistik dengan

menggunakan *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,004 < 0,05$ artinya terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023.

2. Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien

Tabel 5. Tabulasi Silang antara Empati dengan kepuasan pasien di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023

No	Empati	Kepuasan Pasien								<i>P-Value</i>
		Baik		Cukup		Kurang		Total		
		f	%	F	%	f	%	F	%	
1	Baik	47	85,5	8	14,5	0	0,0	1	100	0,046
2	Cukup	33	78,6	6	14,3	3	7,1	42	100	
3	Kurang	0	0,0	1	100	0	0,0	5	100	
Total		80	81,6	15	15,3	3	3,1	98	100	

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel silang empati dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III menunjukkan bahwa dari 55 (56,1%) responden yang empati baik, mayoritas kepuasan pasien dalam kategori baik sebanyak 47 orang (85,5%). Berdasarkan hasil uji statistik

dengan menggunakan *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,046 < 0,05$ artinya terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023.

Hubungan daya tanggap dengan Kepuasan Pasien

Tabel 6. Tabulasi Silang antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023

No	Empati	Kepuasan Pasien								<i>P-Value</i>
		Baik		Cukup		Kurang		Total		
		f	%	F	%	f	%	F	%	
1	Baik	49	90,7	5	9,3	0	0,0	1	100	0,020
2	Cukup	31	72,1	9	20,9	3	7,0	43	100	
3	Kurang	0	0,0	1	100	0	0,0	54	100	
Total		80	81,6	15	15,3	3	31,0	98	100	

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel silang daya tanggap dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III menunjukkan bahwa dari 54 (55,1%) responden yang daya tanggap baik, mayoritas kepuasan pasien dalam kategori baik sebanyak 49 orang (90,7%).

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,014 < 0,05$ artinya terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap kelas III di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023.

PEMBAHASAN

Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023

Hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi-square*, menunjukkan bahwa *p value* = 0,012 < 0,05 artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSU Imelda Pekerja Indonesia tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kehandalan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, penelitian ini sejalan dengan penelitian Tridiyawati (2020) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS Bhakti Husada, yang menunjukkan adanya hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien dengan diperoleh hasil *p value* = 0,000 < 0,05. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Simalango (2019) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di RS Santa Elisabeth Medan yang menunjukkan

adanya hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien dengan diperoleh hasil *p value* = 0,002 < 0,05.

Menurut Muninjaya (2018) kehandalan adalah kemampuan melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Mutu pelayanan berdasarkan kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan dilihat dari kemampuan rumah sakit berdasarkan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran dan waktu memulai pengobatan atau pemeriksaan serta kesesuaian antara harapan dan relesiasi bagi pasien (Herlambang, 2016).

Makna berhubungan variabel tersebut, semakin kehandalan tenaga kesehatan baik maka kepuasan pasien pun akan semakin baik. Dan juga sebaliknya jika kehandalan nya tidak baik maka kepuasan pasien pun tidak baik. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa kehandalan pelayanan yang diberikan di unit rawat inap kelas III di RSU Imelda Medan mayoritas kepuasan pasien dalam kategori baik, seperti proses pengurusan administrasi pendaftaran rawat inap <15 menit sesuai dengan standar pelayanan, perawatnya sudah memiliki surat ijin kerja, berlatar pendidikan minimal D3 keperawatan sesuai dengan Kemenkes Nomor 129 Tahun 2008. Rata rata lama kerja perawat di ruang rawat inap kelas III yaitu 3 tahun dan dokter yang menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas.

Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023

Hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* menunjukkan bahwa *p value* = 0,007

$< 0,05$ yang berarti terdapat hubungan jaminan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa jaminan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, penelitian ini sejalan dengan penelitian Hanna dkk (2018) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap penyakit dalam di RSUD dr.H.Abdoel Moeloek yang menunjukkan adanya hubungan antara Jaminan dengan kepuasan pasien dengan diperoleh hasil $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Natassa tahun 2019 tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di Unit Rawat Inap di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak yang menunjukkan adanya hubungan antara Jaminan dengan kepuasan pasien dengan diperoleh hasil $p\text{ value} = 0,037 < 0,05$.

Menurut Parasuraman (2014) jaminan merupakan kemampuan menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggannya. Menurut Herlambang (2016) bahwa Jaminan adalah kemampuan petugas terhadap pengetahuan produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan atau pengetahuan, memberikan keamanan dalam memberikan jasa yang ditawarkan serta kemampuan menanamkan kepercayaan terhadap pelanggan.

Makna berhubungan variabel tersebut, semakin baik jaminan maka kepuasan pasien pun akan semakin baik. Dan juga sebaliknya jika jaminannya tidak baik maka kepuasan pasien pun tidak baik. Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pasien dalam kategori baik terhadap jaminan pelayanan yang diberikan di unit rawat inap kelas III di RSUD Imelda Medan karena telah memenuhi harapan pasien seperti ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, keamanan di lingkungan rumah sakit yang dijaga oleh security, area parkir yang aman sehingga kendaraan pengunjung terhindar dari kecurian. keteraturan jadwal kunjungan dokter di RSUD Imelda yang rutin setiap pagi sesuai dengan standar pelayanan rawat inap yakni pukul 08.00-14.00 (Permenkes RI, 2008).

Hubungan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023

Hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji χ^2 menunjukkan bahwa $p\text{ value} = 0,004$

$< 0,05$ yang berarti terdapat hubungan Bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa bukti fisik berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, penelitian ini sejalan dengan penelitian Arikhman dkk (2022) tentang hubungan mutu pelayanan rawat inap dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan di RSUD Kota Dumai yang menunjukkan adanya hubungan antara Jaminan dengan kepuasan pasien dengan diperoleh hasil $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Tridiyawati (2020) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS Bhakti Husada, yang menunjukkan adanya hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien dengan diperoleh hasil $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$.

Menurut Herlambang (2016), bukti fisik adalah wujud kenyataan fisik yang meliputi penampilan, dan kelengkapan fasilitas seperti ruang perawatan, gedung dan ruang front office yang nyaman, tersedia kebersihan, dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, perawatan, kelengkapan peralatan, komunikasi dan penampilan. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien disebabkan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan media komunikasi yang baik sehingga dapat dirasakan langsung oleh pelanggan yang berdampak pasien akan merasa puas (Nursallam, 2016).

Makna berhubungan variabel tersebut, bukti fisik yang kurang baik maka kepuasan pasien kurang baik. Dan juga sebaliknya jika bukti fisiknya baik maka kepuasan pasien pun akan baik. Berdasarkan hasil penelitian, ruang rawat inap yang bersih cukup membuat pasien puas terhadap bukti fisik pelayanan di rumah sakit. Sementara sebaliknya pasien kurang puas disebabkan kurangnya kenyamanan dan kelengkapan fasilitas di ruang rawat inap kelas III seperti pendingin ruangan berupa satu kipas angin tetapi tidak berfungsi dengan baik sehingga suhu dalam ruangan menjadi sedikit panas, pencahayaan di dalam ruangan yang kurang memadai karena terdapat beberapa lampu yang tidak menyala. Untuk fasilitas tempat tidur ada beberapa tempat tidur yang kurang memadai seperti tidak menggunakan laken, laken yang kurang bersih dan bantal yang kurang nyaman. dalam hal ini peneliti menilai bahwa perlu perbaikan atau penambahan kelengkapan fasilitas di ruangan rawat inap kelas III agar pasien merasa nyaman. Penelitian ini didukung oleh

teori Muninjaya (2018) bahwa bukti fisik dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan peralatan yang lengkap.

Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023

Hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* menunjukkan bahwa $p\text{ value} = 0,046 < 0,05$ yang berarti terdapat hubungan Empati dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa empati berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, penelitian ini sejalan dengan penelitian Natassa (2019) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di unit rawat inap di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak yang menunjukkan adanya hubungan antara empati dengan kepuasan pasien, dengan diperoleh hasil $p\text{ value} = 0,002 < 0,05$. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sondakh (2019) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap di RS Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi yang menunjukkan adanya hubungan antara empati dengan kepuasan pasien, dengan diperoleh hasil $p\text{ value} = 0,004 < 0,05$.

Menurut Herlambang (2016), Empati adalah perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit kepada pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk dihubungi, kemampuan berkomunikasi dan perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar dan kemudahan mengurus administrasi.

Makna berhubungan variabel tersebut, semakin empati tenaga kesehatan baik maka kepuasan pasien pun akan semakin baik. Dan juga sebaliknya jika empati nya tidak baik maka kepuasan pasien pun tidak baik. Pentingnya membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan dan memberikan pelayanan serta perhatian sehingga membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Nursallam, 2016). Berdasarkan penelitian yang dilakukan, mayoritas kepuasan pasien dalam kategori baik terhadap empati tenaga kesehatan karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien seperti dokter dan perawat memberikan

perhatian terhadap keluhan yang dirasakan pasien seperti menanyakan tentang keadaan pasien, perkembangan kesehatannya, perawatnya yang mudah dihubungi bila dibutuhkan selain itu petugas dan pasien juga saling bertegur sapa dan memberi senyum serta kesabaran petugas dalam menghadapi keluhan pasien. Penelitian ini sejalan dengan Wardiah (2019) bahwasanya komunikasi adalah kunci dalam memberikan pelayanan yang bermutu, sehingga hubungan pribadi yang akrab dapat berkesinambungan antara tenaga kesehatan dengan pasien.

Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023

Hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* menunjukkan bahwa $p\text{ value} = 0,020 < 0,05$ yang berarti terdapat hubungan Empati dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa daya tanggap berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, penelitian ini sejalan dengan penelitian Simalango (2019) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di RS Santa Elisabeth Medan yang menunjukkan adanya hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan diperoleh hasil $p\text{ value} = 0,023 < 0,05$. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Fernandes (2022) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RS kota Lospalos yang menunjukkan adanya hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan diperoleh hasil $p\text{ value} = 0,004 < 0,05$.

Menurut Herlambang (2016) bahwa daya tanggap adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dan cepat tanggap petugas dalam membantu pasien. Dimensi daya tanggap diwakilkan oleh 3 atribut yaitu cepat tanggap dokter dan perawat dalam mengatasi keluhan pasien, dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, cepat tanggap petugas pendaftaran dan kasir dalam membantu pasien (Chairunnisa, 2015). Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan serta memberikan jasa secara cepat (Parasuraman, 2014).

Makna berhubungan variabel tersebut, semakin baik daya tanggap tenaga kesehatan maka kepuasan pasien pun akan semakin baik. Dan juga sebaliknya jika daya tanggap nya tidak baik maka kepuasan pasien pun tidak baik. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepuasan pasien dalam kategori baik terhadap daya tanggap tenaga kesehatan di RSUD Imelda Medan, seperti dokter melakukan visit secara rutin, kecepatan perawat untuk mengganti infus pasien yang telah habis, Petugas menyajikan makanan/diet pasien secara tepat waktu sesuai dengan catatan perawatan yang ada, ketepatan perawat untuk memberikan obat kepada pasien, dan kecepatan dokter dan perawat dalam merespon permintaan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Hubungan Mutu Pelayanan BPJS kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia, $p\text{ value} = 0,012 < 0,05$.
2. Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dimensi jaminan dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia, $p\text{ value} = 0,007 < 0,05$.
3. Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia, $p\text{ value} = 0,004 < 0,05$.
4. Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dimensi empati dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia, $p\text{ value} = 0,046 < 0,05$.
5. Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia, $p\text{ value} = 0,020 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

A.Parasuraman. (2014). *The behavioral Consequenses of service Quality* (P. Hall (ed.); New Jersey).

Arikhman, Dkk. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Inap Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan*. 13(Desember), 193–200

Fandy, T. (2017). *Strategi Pemasaran* (Andi (Ed.); 4th ed)

Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022 Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Nasional Karangturi Email : nintorio140@gmail.com*. 2(2), 17–28.

Hartati. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Muhammadiyah. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(4).

Herlambang, S. (n.d.). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit* (2016th ed.). Gosen Publishing.

Junistian, H. H. (2018). *Hubungan Mutu Pelayananana BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD Dr. Soeratto Gemolong*. 1–23.

Menkes, RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. *Jakarta Departemen Kesehatan Republik Indonesia*.

Muninjaya, A.G. (2018). *Manajemen mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 14.

Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursallam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis* (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.

Simalango, A. (2019). *Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019*. 2(1), 71–78.

Perpres. (2020). *Perpres nomor 64 Tahun 2020 merupakan tentang perubahan kedua atas*

- peraturan presiden nomor 82 tahun 2018 tentang jaminan kesehatan.
- Sulaiman, Angriani, F. (2021). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit. I*, 1–12.
- Suheri parulian gultom & Sisca anggraini. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(1), 207–218.
- T.Alamsyah. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. 3*(1), 112–118.
- Taekab, A. S. (2019). *Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Lawongan Utara*.
- Undang Undang No.24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2011).