

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN BPJS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI INSTALASI RAWAT INAP KELAS II DI RSU IMELDA MEDAN

Ary Syahputra Wiguna

Dosen APIKES Imelda, Jalan Bilal Nomor 52 Medan

E-mail: aryesyah1@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan BPJS Kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian Cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan. Sampel diambil menggunakan teknik Accidental sampling sejumlah 70 pasien. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji statistik Chi Square dengan tingkat kemaknaan p Value $\leq 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 61,5% menyatakan kurang puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan di instalasi rawat inap kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan. Hasil uji statistik Chi Square menyatakan ada hubungan antara kehandalan ($p=0,007$), empati ($p=0,000$), daya tanggap ($p=0,019$) dengan kepuasan pasien. Variabel yang tidak memiliki hubungan yaitu Jaminan ($p=0,248$), dan bukti fisik ($p=0,257$). Disarankan kepada bagi BPJS Kesehatan di instalasi rawat inap kelas II rumah sakit umum imelda pekerja indonesia medan untuk memperbaiki mutu sistem pelayanan Kesehatan, memperbaiki mutu kehandalan, empaty dan daya tanggap.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan; Bpjs Kesehatan; Kepuasan Pasien; Instalasi Rawat Inap.

ABSTRACT

Quality of service BPJS includes performance shows the level of health care excellence, not only can lead to satisfaction for patients, but also in accordance with the standards and code of professional conduct that has been set. The purpose of this study to determine the relationship of service quality with satisfaction BPJS patients in Class II Inpatient Hospital Workers Imelda Indonesia Medan. This study using cross sectional study design. The population in this study were all patients who were treated BPJS participants in Inpatient Class II Imelda General Hospital Medan. Samples were taken using accidental sampling technique total of 70 patients. The research instrument used questionnaire. Data were analyzed using Chi Square statistical tests with significance level of $p \leq 0.05$ Value. The results showed that 61.5% said less satisfied with the service BPJS inpatient class II General Hospital Imelda Medan. Hasil statistical test Chi Square stating there is a relationship between reliability ($p = 0.007$), empathy ($p = 0.000$), responsiveness ($p = 0.019$) with patient satisfaction. Variables that do not have a relationship that is Assurance ($p = 0.248$), and the physical evidence ($p = 0.257$). Suggested to the BPJS inpatient hospital grade II general imelda terrain Indonesian workers to improve the quality of the health service system, improve the quality of kehandalan, empathy and responsiveness.

Keywords: Quality Of Service; BPJS Health; Patient Satisfaction; Inpatient.

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ergonomi. Dengan kesehatan ini setiap individu dapat melaksanakan aktivitas sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomis. Dalam mengatur masalah kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan, dimana badan tersebut harus memberikan mutu pelayanan yang baik agar dapat tercapainya kepuasan pelayanan (Rangkuti 2006). Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2010), mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya (*Universal Health Coverage*). Dengan adanya organisasi jaminan kesehatan tersebut maka semua penduduk menjadi peserta jaminan kesehatan.

Berdasarkan tujuan WHO tersebut maka di Indonesia telah didirikan suatu badan penyelenggaraan jaminan sosial yang disebut BPJS, yang disahkan pada tanggal 1 Januari 2014. BPJS terbagi menjadi dua bagian yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan yang ditujukan kepada semua masyarakat Indonesia. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan ditujukan untuk memberi perlindungan kepada seluruh pekerja Indonesia baik usaha formal maupun informal dan orang asing yang bekerja di Indonesia sekurang-kurangnya 6 bulan. Perlindungan yang diberikan berupa Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP).

Dengan dibentuknya BPJS diharapkan dapat melayani seluruh penduduk Indonesia yang masuk ke dalam peserta BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan

pelayanan kesehatan bermutu. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Pelayanan yang bermutu terbentuk dari lima dimensi *Service Quality* (Servqual) yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Rangkuti, 2006).

Kehandalan adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam unsur ini, pemberi jasa dituntut untuk menyediakan jasa yang handal. Jaminan adalah pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. Bukti fisik adalah bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa kepada pelanggan. Empati adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Daya tanggap adalah kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Unsur yang penting dalam dimensi daya tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan.

Penelitian yang dilakukan di RSAL dr. Ramelan Surabaya menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang di harapkan dengan pelayanan yang di rasakan. Semua aspek pelayanan BPJS Kesehatan menunjukkan adanya perbedaan kesenjangan, antara lain aspek *Competency, Responsiveness, Assurance, Empathy, Communication*. ternyata harapan pasien jauh lebih tinggi dari pada pelayanan yang diterima pasien. Kesimpulannya responden tidak puas dengan keseluruhan pelayanan yang diterima pada BPJS Kesehatan Center di RSAL dr. Ramelan Surabaya. (syahputra 2015)

Hasil survei awal yang di lakukan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia, melalui wawancara dengan pasien BPJS, ternyata pasien merasa tidak puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan di rumah sakit karena pasien tidak mendapatkan

pelayanan yang bermutu seperti perawat tidak melayani pasien dengan semestinya, pasien merasa tidak mendapatkan kepastian sembuh dari petugas medis.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap kelas II di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia?

Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan.
2. Tujuan Khusus
Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:
 1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan.
 2. Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda medan
 3. Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan.
 4. Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan.
 5. Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan.
 6. Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat

Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda medan.

Manfaat Penelitian

Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi BPJS Kesehatan
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bahan kajian bagi BPJS Kesehatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan BPJS Kesehatan.
2. Bagi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia
Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi rumah sakit dalam merancang dan membuat kebijakan mengenai pelayanan BPJS Kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien agar tercipta kepuasan pasien.
3. Bagi Institusi Pendidikan Akademi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang berarti bagi peserta didik yang akan datang sehingga meningkatkan kualitas prosen belajar mengajar.
4. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dalam menyusun karya tulis ilmiah dan mampu mengembangkan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait mutu pelayanan BPJS Kesehatan di rumah sakit.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Variabel yang akan diteliti adalah mutu pelayanan BPJS Kesehatan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Penelitian dengan pendekatan *Cross Sectional* untuk mengetahui hubungan antara faktor resiko sebagai penyebab dengan dampak dari penyebab tersebut, pada penelitian ini mutu pelayanan BPJS Kesehatan adalah penyebab

dan dampaknya yaitu kepuasan pasien akan diidentifikasi pada satu satuan waktu (Dharma, 2011).

Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilaksanakan oleh seorang peneliti di mulai pada bulan November 2016 - Januari 2017 di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Tempat Penelitian

Tempat penelitian di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan. Populasi pasien peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Imelda Medan pada bulan mei 2016 berjumlah 228 pasien peserta BPJS Kesehatan (Data Rekam Medis Pasien RSU IPI Medan, 2016).

3.3.2 Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda medan. Yang di ambil menggunakan rumus slovin, (selvilla et.al 2007) .

$$n = \frac{N}{1+N e^2}$$

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan

$$n = \frac{N}{1+N e^2}$$

$$= \frac{228}{1+228 \times (0,1)^2}$$

$$= \frac{228}{1+228 \times 0,01}$$

$$= \frac{228}{1+2,28}$$

$$= \frac{228}{3,28}$$

$$= 69,5 = 70$$

Maka jumlah pasien adalah 70 orang.

Teknik sampling yang di gunakan pada penelitian ini adalah accidental sampling. Accidental sampling adalah pengambilan sampel di dasarkan pada kenyataan bahwa mereka kebetulan muncul.

Defenisi operasional penelitian

Tabel 1. Definisi oprasional

No	Variabel	Depenisi Oprasional	Alat ukur atau cara ukur	Score	Skala Ukur
1	Variabel Indevenden Mutu pelayanan BPJS Kesehatan				
	A. Kehandalan	Kemampuan untuk menunjukan atau melaksanakan pelayanan yang di janjikan secara tepat dan dapat di percaya	Kuesioner terdiri tujuh pertanyaan dengan pilihan jawaban: Ya= 2 Tidak = 1	1. Kurang Handal (skor 7- 10,5) 2. Handal (skor 10,5 – 14)	Ordinal
	B. Jaminan	Pengetahuan dan kebaikan petugas dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien sehingga pasien merasa aman dan terjamin	Kuesioner terdiri enam pertanyaan dengan pilihan jawaban Ya= 2 Tidak = 1	1. Kurang terjamin (skor 6 – 9) 2. Terjamin (skor 9 -12)	Ordinal
	C. Bukti fisik	Penampakan	Kuesioner terdiri tujuh	1. Kurang	Ordinal

	fasilitas, peralatan, personel dan materi komunikasi secara fisik	pertanyaan dengan pilihan jawaban Ya= 2 Tidak = 1	adanya bukti fisik (skor 7 – 10,5) 2. Adanya bukti fisik (skor 10,5 – 14)		
D. Empaty	Perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada pasien	Kuesioner terdiri lima pertanyaan dengan pilihan jawaban Ya= 2 Tidak = 1	1. Kurang empathy (skor 5 – 7,5) 2. Empaty (7,5 – 10)	Ordinal	
E. Daya Tanggap	Kesediaan dalam membantu pelanggan dan menyediakan jasa yang tepat dimana pelanggan menunggu terlalu lama dan akan memberikan respon yang negatif terhadap mutu pelayanan	Kuesioner terdiri enam pertanyaan dengan pilihan jawaban Ya= 2 Tidak = 1	1. Kurang adanya daya tanggap (skor 4 – 7) 2. Adanya daya tanggap (skor 7- 8)	Ordinal	
2	Variabel dependen kepuasan pasien	Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan	Kuesioner terdiri dari lima belas pernyataan dengan pilihan jawaban: SS = 4 S = 3 TS = 2 STS = 1	1. kurang puas (skor 15 - 37,5) 2. puas (skor 37,5- 60)	Ordinal

Instrumen dan cara pengumpulan data

Instrumen

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang mengetahui mutu pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan, dan untuk mengetahui kepuasan pasien. Lembar kuesioner terdiri dari 2 bagian yaitu, data mutu pelayanan BPJS Kesehatan, dan data kepuasan pasien. Berikut penjelasan dari 2 bagian tersebut:

- a. Data Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan, berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, terdiri dari 20 pertanyaan dengan

menggunakan format jawaban *Skala guttman*.

- b. Data Kepuasan Pasien, berdasarkan kenyataan, terdiri dari 5 pertanyaan dengan menggunakan format jawaban *Skala Likert*.

Sumber Data

- a. Data Primer
Data yang diperoleh melalui metode kuesioner pada pasien peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan untuk mendapatkan data, mengetahui mutu pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan, dan untuk mengetahui kepuasan pasien.
- b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari Rumah Sakit Umum Imelda Medan.

Pengolahan Data

Dalam penelitian ini variabel data yang terkumpul melalui metode kuesioner kemudian diolah dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Pemeriksaan Data (*editing*), adalah memeriksa daftar pertanyaan pada lembar kuesioner yang diserahkan oleh para pengumpul data. Selanjutnya kuesioner dikumpulkan kepada peneliti dan diperiksa kembali untuk memastikan kelengkapan jawaban. Setelah memastikan bahwa semua pernyataan diisi lengkap, peneliti memberi kode dari lembar kuesioner responden.
- b. Memberitahu Data Kode (*coding*), adalah pada tahap pengolahan ini peneliti mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden ke dalam kategori. Pemberian kode pada penelitian ini meliputi:
 1. Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan
Terdiri dari 5 dimensi memiliki 2 alternatif jawaban yang terdiri dari:
 - a. Kode 2 = Ya
 - b. Kode 1 = Tidak
 2. Kepuasan Pasien
Terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu sebagai berikut:
 - a. Kode 4 = Sangat Setuju
 - b. Kode 3 = Setuju
 - c. Kode 2 = Tidak Setuju
 - d. Kode 1 = Sangat Tidak Setuju
- c. *Scoring*, adalah menentukan skor atau nilai untuk setiap item pernyataan dan menentukan nilai terendah dan tertinggi. Setelah diberi skor kemudian dimasukkan ke skala data dengan kategori mutu pelayanan BPJS Kesehatan dan kepuasan pasien.
- d. Memasukkan Data (*entry data*), adalah jawaban-jawaban yang sudah diberikan kode kategori kemudian dimasukkan dalam tabel dengan cara menghitung frekuensi data.

Analisa Data

- a. Analisa Univariat

Analisa univariat digunakan untuk mencari distribusi frekuensi dan persentase, mutu pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan, dan kepuasan pasien.

- b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat merupakan dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisa bivariat pada penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Unum Imelda Medan.

HASIL

Analisa Univariat

Data Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan

Tabel 1. Distribusi frekuensi mutu pelayanan di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

No	Dimensi Mutu	Frekuensi	Persentase (%)
Kehandalan			
1	Kurang handal	65	92,9
2	Handal	5	7,1
Total		70	100,0
Jaminan			
1	Kurang terjamin	36	51,4
2	Terjamin	34	48,6
Total		70	100,0
Bukti fisik			
1	Kurang Bukti fisik	20	28,6
2	Bukti fisik	50	71,4
Total		70	100,0
Empaty			
1	Kurang empati	58	82,9
2	Empaty	12	17,1
Total		70	100,0
Daya tanggap			
1	Kurang daya tanggap	66	94,5
2	Daya tanggap	4	5,7
Total		70	100,0

Berdasarkan tabel di atas mengenai mutu pelayanan kehandalan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kurang handal yaitu sebanyak 65 responden (92,9 %) dari 70 responden. Berdasarkan

mutu pelayanan jaminan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kurang terjamin yaitu sebanyak 36 responden (51,4 %) dari 70 responden. Berdasarkan mutu pelayanan bukti fisik menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan adanya bukti fisik yaitu sebanyak 50 responden (71,4%) dari 70 responden.

Berdasarkan mutu pelayanan empaty menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan Kurang Empaty yaitu sebanyak 58 responden (82,9 %) dari 70 responden. Berdasarkan mutu pelayanan daya tanggap sebagian besar responden yang menyatakan mutu pelayanan Kurang adanya daya tanggap yaitu sebanyak 66 responden (94,3%) dari 70 responden.

Analisa Bivariat

Hubungan Mutu Pelayanan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan

Tabel 3. Tabulasi Silang Hubungan Mutu Pelayanan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2016

No	Kehandalan	Kepuasan				Total		P
		Kurang Puas		Puas		F	%	
		F	%	F	%			
1	Kurang handal	43	61,5	22	31,4	65	92,9	0,007
2	Handal	0	0	5	7,1	5	7,1	
Total		43	61,5	27	38,5	70	100,0	

Berdasarkan tabulasi silang antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien diketahui bahwa dari 65 responden, yang mengatakan mutu pelayanan kurang handal terdapat 43 responden (61,5%) kurang puas, dan 22 responden (31,4%) merasa puas. Dari 5 orang yang mengatakan mutu pelayanan handal

Data Kepuasan Pasien

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang	43	61,4
2	puas	27	38,6
Total		70	100,0

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden yang menyatakan Kepuasan di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan adalah Kurang puas yaitu sebanyak 43 responden (61,4%) dari 70 responden.

terdapat 0 responden (0%) kurang puas, dan 5 responden (7,1%) merasa puas.

Hasil uji statistik di peroleh nilai p sebesar $0,007 \leq 0,05$ artinya ada hubungan antara mutu kehandalan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Hubungan Mutu Pelayanan Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan

Tabel 4. Tabulasi Silang Hubungan Mutu Pelayanan jaminan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2016

No	Jaminan	Kepuasan				Total		P
		Kurang Puas		Puas		F	%	
		F	%	F	%			
1	Kurang Terjamin	42	34,3	12	17,1	36	51,4	0,248
2	Terjamin	19	27,1	15	21,4	34	48,6	
Total		61	61,4	27	38,5	70	100,0	

Berdasarkan tabulasi silang antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien diketahui bahwa dari 36 responden yang mengatakan mutu pelayanan kurang terjamin terdapat 42 responden (34,3%) kurang puas, dan 12 responden (17,1%) merasa puas. Dari 34 responden yang mengatakan mutu pelayanan Terjamin terdapat 19 responden (27,1%)

kurang terjamin dan 15 responden (21,4%) merasa puas.

Hasil uji statistik di peroleh nilai p sebesar $0,248 \geq 0,05$ artinya tidak ada hubungan antara mutu jaminan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Hubungan Mutu Pelayanan Bukti fisik dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan

Tabel 5. Tabulasi Silang Hubungan Mutu Pelayanan bukti fisik dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2016

No	Bukti fisik	Kepuasan				Total		P
		Kurang Puas		Puas		F	%	
		F	%	F	%			
1	Kurang adanya bukti fisik	14	20	6	8,6	20	28,6	0,257
2	Ada bukti fisik	29	41,4	21	30,0	50	71,4	
Total		43	61,4	27	38,6	70	100,0	

Berdasarkan tabulasi silang antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien diketahui bahwa dari 20 responden yang mengatakan mutu pelayanan kurang adanya bukti fisik terdapat 14 responden (20%) kurang puas, dan 6 responden (8,6%) merasa puas.

Dari 20 responden yang mengatakan mutu pelayanan ada bukti fisik terdapat 29

responden (41,4%) kurang terjamin ,dan 21 responden (30,0%) merasa puas. Hasil uji statistik di peroleh nilai p sebesar $0,257 \geq 0,05$ artinya tidak ada hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Hubungan Mutu Pelayanan Empaty dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan empathy dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2016

No	Empaty	Kepuasan				Total		P
		Kurang Puas		Puas		F	%	
		F	%	F	%			
1	Kurang empathy	43	61,4	15	21,4	58	82,9	0,000
2	Empaty	0	0,0	12	17,1	12	17,1	
Total		43	61,4	27	38,5	70	100,0	

Berdasarkan tabulasi silang antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien diketahui bahwa dari 58 responden, yang mengatakan mutu pelayanan kurang Empaty, terdapat 43 responden (61,4%) kurang puas, dan 15 responden (21,4%) merasa puas. Dan 12 responden (17,1) yang mengatakan mutu pelayanan Empaty, terdapat 0 responden

(0,0%) Empaty kurang puas ,dan 12 responden (17,1%) merasa puas.

Hasil uji statistik di peroleh nilai p sebesar $0,000 < 0,05$ artinya ada hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Medan.

Hubungan Mutu Pelayanan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan

Tabel 7. Tabulasi Silang Hubungan Mutu Pelayanan daya tanggap dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan Pekerja Indonesia Medan

No	Daya Tanggap	Kepuasan				Total		p
		Kurang Puas		Puas		F	%	
		F	%	F	%			
1	Kurang daya tanggap	43	61,4	23	32,9	66	94,3	0,019
2	Ada daya tanggap	0	0,0	4	5,7	4	5,7	
Total		43	61,4	27	38,5	70	100,0	

Berdasarkan tabulasi silang antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien diketahui bahwa dari 66 responden yang mengatakan mutu pelayanan kurang daya tanggap, terdapat 43 responden (61,5%) kurang puas, dan 23 responden (32,9%) merasa puas. Dari 4 responden yang mengatakan mutu pelayanan ada daya tanggap, terdapat 0 responden (0%) kurang puas, dan 4 responden (5,7%) merasa puas.

Hasil uji statistik di peroleh nilai p sebesar $0,019 < 0,05$ artinya ada hubungan antara mutu Daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

PEMBAHASAN

Hubungan Mutu Pelayanan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yang menilai mutu pelayanan kurang handal diketahui sebanyak 65 responden (92,9%), memiliki kepuasan pada kategori kurang puas sebanyak 43 responden (61,5%), sedangkan responden yang menilai mutu pelayanan kehandalan pada kategori handal sebanyak 5 responden (7,1%), memiliki kepuasan pada kategori puas sebanyak 5 responden (7,1%).

Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* menunjukkan $p = 0,007$. Hasil itu menunjukkan H_a di terima ($p \text{ Value} \leq \alpha$), sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit

Umum Imelda Medan. Kehandalan merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Peneliti menganalisa bahwa responden menilai BPJS Kesehatan memberikan pelayanan yang tidak memuaskan dan banyak kendala atau permasalahan dalam pengaplikasiannya. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi mengenai sistem pelayanan, banyak peserta BPJS Kesehatan yang mengeluh dengan sistem pelayanan yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan. Hal tersebut turut didukung oleh hasil penelitian Ridwan (2009) puskesmas Simpang tiga pekanbaru Riau yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara dimensi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien.

Hubungan Mutu Pelayanan Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yang menilai mutu pelayanan jaminan pada kategori kurang terjamin sebanyak 36 responden (51,4%), memiliki kepuasan pada kategori kurang puas sebanyak 42 responden (34,3%), sedangkan responden yang menilai mutu pelayanan jaminan pada kategori terjamin sebanyak 34 responden (48,6%), memiliki kepuasan pada kategori puas sebanyak 15 responden (51,4%).

Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* menunjukkan $p \text{ Value} = 0,248$. Hasil itu menunjukkan H_a di tolak ($p \text{ Value} \geq \alpha$), sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada hubungan antara mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi

Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan.

Jaminan adalah pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. Peneliti menganalisa bahwa pasien merasa kinerja petugas kesehatan teliti, dan memberikan rasa aman kepada pasien. Ketelitian dalam memberi jaminan petugas kesehatan dapat menimbulkan rasa percaya pada pasien, karena kepuasan pasien biasanya dikaitkan dengan ketelitian petugas yang memberikan pelayanan. Hal tersebut turut didukung oleh hasil penelitian Edwin (2012) di RSUD Pariaman yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien.

Hubungan Mutu Pelayanan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yang menilai mutu pelayanan bukti fisik pada kategori kurang adanya bukti fisik sebanyak 20 responden (28,6%), memiliki kepuasan pada kategori kurang puas sebanyak 14 responden (20%), sedangkan responden yang menilai mutu pelayanan bukti fisik pada kategori adanya bukti fisik sebanyak 50 responden (71,4%), memiliki kepuasan pada kategori puas sebanyak 21 responden (30,0%). Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* menunjukkan $p \text{ Value} = 0,257$. Hasil itu menunjukkan H_0 di tolak ($p \text{ Value} \geq \alpha$), sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan. Bukti fisik adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa kepada pelanggan. Peneliti menganalisa bahwa responden menilai fasilitas bukti fisik sudah memadai dan sebagian responden merasa nyaman ketika menjalani perawatan di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan. Hal tersebut turut didukung oleh hasil penelitian Qobalt (2015) di Puskesmas Basuki Rahmat Palembang yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan

antara mutu pelayanan bukti fisik dengan dengan kepuasan pasien.

Hubungan Mutu Pelayanan Empati dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yang menilai mutu pelayanan empati pada kategori kurang empaty sebanyak 58 responden (82,9%), memiliki kepuasan pada kategori kurang puas sebanyak 43 responden (61,4%), sedangkan responden yang menilai mutu pelayanan empati pada kategori empaty sebanyak 12 responden (17,1%), memiliki kepuasan pada kategori puas sebanyak 12 responden (17,1%).

Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* menunjukkan $p \text{ Value} = 0,000$. Hasil itu menunjukkan H_0 di terima ($p \text{ Value} \leq \alpha$), sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan. Empati adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Peneliti menganalisa bahwa pasien mempersepsikan pelayanan BPJS Kesehatan belum memahami kebutuhan pasien. Sebagian besar responden mengatakan tidak puas terhadap petugas kesehatan yang kurang perhatian terhadap keluhan yang disampaikan. Kemampuan Rumah Sakit untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien. Perhatian diukur dengan indikator pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya. Hal tersebut turut didukung oleh hasil penelitian Hendri (2008) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien.

Hubungan Mutu Pelayanan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yang menilai mutu pelayanan daya tanggap pada kategori kurang adanya daya tanggap sebanyak 66 responden (94,3%), memiliki kepuasan pada kategori kurang puas sebanyak 43 responden (61,4%), sedangkan responden yang menilai mutu pelayanan daya tanggap pada kategori adanya daya tanggap sebanyak 4 responden (5,7%), memiliki kepuasan pada kategori puas sebanyak 4 responden (5,7%).

Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* menunjukkan *p Value* = 0,019. Hasil itu menunjukkan H_a di terima ($p Value \leq \alpha$), sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan. Daya tanggap adalah kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Peneliti menganalisa bahwa mutu pelayanan daya tanggap belum dilaksanakan secara baik oleh BPJS Kesehatan karena pasien merasa apa yang mereka keluhkan mengenai sistem pelayanan selama ini belum ada tindakan perbaikan dari BPJS Kesehatan. Hal tersebut turut didukung oleh hasil penelitian Edwin (2012) di RSUD Pariaman yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan yang dilakukan pada November 2016 - Januari 2017 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran distribusi frekuensi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan sebagian besar responden menyatakan

kurang Puas sebanyak 43 responden (61,4%).

2. Ada hubungan antara mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan
3. Tidak ada hubungan antara mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan
4. Tidak ada hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan
5. Ada hubungan antara mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan.
6. Ada hubungan antara mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di sarankan kepada

1. Direktur RSUD IPI Medan di harapkan meningkatkan mutu sumberdaya manusia khususnya mutu keterampilan mereka, pendidikan dan emosional agar lebih tanggap memiliki empati yang tinggi serta dapat di handalkan untuk menangani pasien BPJS Rawat inap kelas II .
2. Kepada peneliti selanjut nya untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor lain yang mungkin berhubungan dengan mutu kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Dengan Kepuasan Pasien* (online). (<http://www.akpermusibayuwangi-sby.ac.id/>. diakses 27 mei 2016).
- Akademi Perekam Medis. (2016). *Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Diploma III Apikes*. Medan: Imelda Medan.

- Depkes RI. (2009). *Nomor 36 Kesehatan Jakarta*. Jakarta.
- Desimawati, Dian Wahyuni. 2013. *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap* (online). (<http://www.repository-unej.ac.id/>. diakses 31 Mei 2016)
- Edewin, Idris. (2012). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Pariaman*.
- Gemala R Hatta. (2009). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan dan Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Hendri, Noviana Dan Sry, Sugiarsi. (2008). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rs Pku Muhammadiyah Karanganyara*.
- Herlamang, Susanto. (2016). *Manajemen pelayanan kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyan Publising.
- Qobalt isti, Amelia. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Basuki Rahmat Palembang*.
- Ridwan, Firdaus. (2009). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Simpang Tiga Pekan Baru/ Riau*.
- Selvilla et.al. (2007). *Metode penelitian*. Jakarta: Raja Grefindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40. (2004). *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Republik Indonesia.
- WHO. (2010). *Universal Health Coverage* (online). (<http://www.who.int/>. diakses 04 Juni 2016).