

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN DI RUANG RAWAT INAP RSUD GUNUNG TUA.

Johan Saputra ¹, Tiasa Pohan ²

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Paluta Husada

² Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Paluta Husada

tiasapohan@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan aspek kunci pelayanan rawat inap maupun rawat jalan, dan telah ditunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien melalui penelitian-penelitian terdahulu. Keluhan dari pasien atau keluarganya merupakan salah satu indikator mutu yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan komparatif. Penelitian ini telah dilaksanakan di Ruang Rawat Inap RSUD Padang Lawas Utara dengan jumlah sampel sebanyak 88 orang yang terdiri atas 44 orang sampel BPJS dan 44 orang sampel non BPJS yang diambil dengan teknik quota sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar BPJS menyatakan mutu pelayanan baik pada dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurances, empathy dan merasa puas secara berturut-berturut adalah 18 orang (40,9%), 20 orang (45,5%), 17 orang (38,6%), 19 orang (43,2%) dan 18 orang (40,9%). Sebagian besar non BPJS menyatakan mutu pelayanan baik pada dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurances, empathy dan merasa puas secara berturut-berturut adalah 19 orang (43,2%), dimensi reliability 21 orang (47,7%), dimensi responsiveness 20 orang (45,5%), dimensi assurances 20 orang (45,5%) dan dimensi empathy 18 orang (40,9%). Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan dengan nilai p mutu pelayanan dimensi tangible = 0,001, reliability = 0,001, responsiveness = 0,001, assurances = 0,000 dan empathy = 0,001 yang menunjukkan nilai p lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ Saran kepada pihak RSUD Gunung Tua agar senantiasa meningkatkan pelayanan kepada pasien rawat inap tanpa membedakan status BPJS maupun Non BPJS.

Kata kunci : kepuasan pasien bpjs dan non bpjs, mutu pelayanan, rawat inap

abstrac

Patient satisfaction is a key aspect of both inpatient and outpatient services, and it has been shown that there is a strong relationship between the treatment of health workers and patient satisfaction through previous research. Complaints from patients or their families are one quality indicator related to patient satisfaction. By knowing the level of patient satisfaction, hospital management can improve the quality of service. This research method is quantitative with a comparative design. This research was carried out in the Inpatient Room of North Padang Lawas Regional Hospital with a sample of 88 people consisting of 44 BPJS samples and 44 non-BPJS samples taken using the quota sampling technique. The results of the research show that the majority of BPJS stated that service quality was good in the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurances, empathy and feeling satisfied, namely 18 people (40.9%), 20 people (45.5%), 17 people respectively. (38.6%), 19 people (43.2%) and 18 people (40.9%). The majority of non-BPJS stated that service quality was good in the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurances, empathy and satisfied respectively. respectively 19

people (43.2%), reliability dimension 21 people (47.7%), responsiveness dimension 20 people (45.5%), assurance dimension 20 people (45.5%) and empathy dimension 18 people (40.9%). There is a difference in the level of satisfaction of BPJS and non-BPJS patients with service quality with the p value of tangible dimension service quality = 0.001, reliability = 0.001, responsiveness = 0.001, assurances = 0.000 and empathy = 0.001 which indicates the p value is smaller than the α value = 0.05 Suggestions to the Gunung Tua Regional Hospital to always improve services to inpatients without distinguishing between BPJS and non-BPJS status.

Key words: satisfaction of BPJS and non-BPJS patients, quality of service, inpatient care

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan aspek kunci pelayanan rawat inap maupun rawat jalan, dan telah ditunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien melalui penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan sebesar 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana yaitu sebesar 34,4%.

Keluhan dari pasien atau keluarganya merupakan salah satu indikator mutu yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Azwar menyatakan mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Mutu atau kualitas pelayanan menjadi elemen penting dalam pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan pada pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Pada tahun 2019 kepesertaan jaminan kesehatan nasional (JKN) bersifat wajib bagi seluruh masyarakat, hal ini tentu berdampak pada dibutuhkannya fasilitas kesehatan yang lebih banyak dari sebelumnya untuk melayani peserta JKN, sehingga kendali mutu menjadi prioritas untuk mencapai kepuasan pasien sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang dijanjikan

Hasil studi pendahuluan dengan metode wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Februari tahun 2024 di ruang rawat inap RSUD Padang lawas utara. diketahui bahwa sebanyak 3 orang dari 5 orang pasien BPJS menyatakan tidak puas dengan mutu pelayanan di ruang rawat inap terutama menunggu dokter yang datang visite cukup lama dan waktu yang tidak menentu, mereka juga mengeluhkan bahwa beberapa perawat kurang komunikatif dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sedangkan 2 orang dari 5 orang pasien non BPJS (umum) menyatakan cukup puas dengan mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian data diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Analisis tingkat kepuasan pasien bpjs dan non bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD gunung tua.**”

2. METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan komparatif. Penelitian ini telah dilaksanakan di Ruang Rawat Inap RSUD Padang Lawas Utara dengan jumlah sampel sebanyak 88 orang yang terdiri atas 44 orang sampel BPJS dan 44 orang sampel non BPJS yang diambil dengan teknik quota sampling dengan kriteria inklusi pasien yang sementara dirawat inap di RSUD Padang

Lawas Utara minimal 2 hari, memiliki kartu BPJS atau KIS maupun umum, pasien yang memiliki sejak kartu BPJS atau KIS minimal 6 bulan terakhir dan bersedia menjadi responden. Instrumen penelitian ini adalah kuisioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Uji Chi Square.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap RSUD

No.	Karakteristik Responden	n (%)
1	Umur (Tahun)	
	21-30	35 (39,8)
	31-40	25 (28,4)
	41-50	18 (20,5)
	51-60	10 (11,4)
2	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	40 (45,5)
	Perempuan	48 (54,5)
3	Pendidikan	2 (2,3)
	SD	2 (2,3)
	SMP	55
	SMA	(62,5)
	D3	6 (6,8)
	S1	19 (21,6)
	S2	4 (4,5)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik umur frekuensi tertinggi adalah responden yang berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 35 orang (39,8%). Jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yakni 48 orang (54,5%). Pendidikan responden menunjukkan sebagian besar adalah SMA yaitu sebanyak 55 orang (62,5%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS terhadap mutu pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Padang lawas utara

No	Mutu pelayanan		Puas		Tidak Puas	
			n	%	n	%
1	Tangible	Baik	18	40,9	7	15,9
		Kurang	7	15,9	12	27,3
2	Reliability	Baik	20	45,5	8	18,2
		Kurang	5	11,4	1	2,3
3	Responsiveness	Baik	1	38,6	6	13,6
		Kurang	7	18,2	13	29,5
4	Assurances	Baik	19	43,2	7	15,9
		Kurang	6	13,6	12	27,3
5	Empathy	Baik	18	40,9	7	15,9
		Kurang	17	15,9	12	27,3

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden pasien BPJS menyatakan mutu pelayanan dimensi tangible baik dan merasa puas yakni 18 orang (40.9%), dimensi reliability sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa

puas yaitu 20 orang (45,5%), dimensi responsiveness sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 17 orang (38,6%), dimensi assurances sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 19 orang (43,2%) dan dimensi empathy sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 18 orang (40,9%).

Tabel 3 Distribusi frekuensi kepuasan pasien non BPJS terhadap mutu pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD

		Kepuasan			
		Puas		Tidak Puas	
		n	%	n	%
1 Tangible	Baik	19	43,2	5	11,4
	Kurang	9	20,5	11	25,0
2 Releability	Baik	21	47,7	7	15,9
	Kurang	7	15,9	9	20,5
3 Responsivene ss	Baik	20	45,5	6	13,6
	Kurang	8	18,2	10	22,7
4 Assurances	Baik	20	45,5	5	11,4
	Kurang	8	18,2	11	25,0
5 Empathy	Baik	18	40,9	5	11,4
	Kurang	10	22,7	11	25,0

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden BPJS menyatakan mutu pelayanan dimensi tangible baik dan merasa puas yakni 19 orang (43,2%), dimensi reliability sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 21 orang (47,7%), dimensi responsiveness sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 20 orang (45,5%), dimensi assurances sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 20 orang (45,5%),

dimensi empathy sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 18 orang (40,9%).

Tabel. 4 Distribusi Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD

No.	Mutu Pelayanan	Kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS				p	
		Puas		Tidak Puas			
		n	%	n	%		
1	Tangible	Baik	37	42,0	12	13,6	0,001
		Kurang	16	18,2	23	26,1	
2	Releability	Baik	41	46,6	15	17,0	0,001
		Kurang	12	13,6	20	22,7	
3	Responsiveness	Baik	42,0	12	13,6	0,001	
		Kurang	37	16	18,2		23
4	Assurances	Baik	39	44,3	12	13,6	0,000
		Kurang	14	15,9	23	42,0	
5	Empathy	Baik	36	40,9	12	13,6	0,002
		Kurang	17	19,3	23	26,1	

Hasil uji chi square diperoleh nilai $p < \alpha$ 0.05 yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, dengan demikian terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi tangible, releabilit, responsiveness, assurances dan empathy dengan nilai p berturut-turut adalah 0,001, 0,001, 0,001, 0,000 dan 0,002.

Kepuasan pasien BPJS pada mutu pelayanan rawat inap di RSUD

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden BPJS menyatakan mutu pelayanan dimensi tangible baik dan merasa

puas yakni 18 orang (40,9%). Hal ini dikarenakan penampilan perawat dan dokter memberikan kesan yang baik dan kondisi ruangan rawat inap yang bersih dan rapi serta kamar mandi bersih sesuai dengan harapan responden sehingga memberikan rasa puas. Bukti fisik (tangible) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Cara berpenampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi atau rumah sakit yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, (misal: gedung, gudang dan lain lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Pada dimensi reliability sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 20 orang (45,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dimensi reliability sudah memuaskan yang ditunjukkan dengan pernyataan setuju responden bahwa petugas sigap dalam melayani pasien setiap saat, tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan.

Keandalan (Reliability) merupakan kemampuan instansi dalam melakukan pelayanan sesuai dengan yang SOP. Kinerja instansi harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang empati dan simpati.

Dimensi responsiveness menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 17 orang (38,6%). Hal ini karena responden sebagian besar menyatakan setuju dengan ketanggapan petugas dalam melayani setia saat dan menyelesaikan keluhan pasien.

Daya tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para karyawan atau staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian

pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah dari pelanggan.

Dimensi assurances menunjukkan sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 19 orang (43,2%). Hal ini karena responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa petugas terdiri dari perawat, dokter dan para medis lainnya ramah dan sabar dalam melayani responden.

Dimensi empathy menunjukkan sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 18 orang (40,9%). Hal ini karena responden menyatakan setuju bahwa dokter dan perawat sangat perhatian kepada responden dan memberikan pelayanan tidak membedakan pasien lainnya.

Empathy adalah karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Esthi dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu bukti langsung (tangible) dengan kategori yang baik membuat 43 orang (52,4%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan 8

. Penelitian Arwanda menunjukkan hasil penelitian bahwa sebanyak 35 orang (51,5%) responden menyatakan mutu pelayanan baik 9. Penelitian Septiani menunjukkan hasil penelitian dimana sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebesar 57% 10

. Penelitian Marmeam dimana hasil penelitian menunjukkan jaminan pelayanan (assurance) sebanyak 83 responden (95,4%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan. Penelitian Simanjorang menunjukkan hasil

bahwa sebanyak 89 responden (89%) untuk empati (emphaty) dengan kategori baik .

Kepuasan pasien Non BPJS terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap di RSUD Padang Lawas Utara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden BPJS menyatakan mutu pelayanan dimensi tangible baik dan merasa puas yakni 19 orang (43,2%). Hal ini karena responden memilih menjadi pasien umum atau non BPJS agar mendapatkan pelayanan yang maksimal oleh petugas dan terpenuhi sehingga responden merasa puas.

Dimensi reliability sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 21 orang (47,7%). Hal ini menunjukkan bahwa reliability semakin baik maka pasien akan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dimensi ini menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat dan handal dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Umumnya dimensi ini mencerminkan konsistensi dan kehandalan dari kinerja petugasnya. Hal ini berkaitan dengan pertanyaan berikut ini, apakah pelayanan yang diberikan dengan tingkat yang sama sesuai dari waktu ke waktu .

Pada dimensi responsiveness sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 20 orang (45,5%) karena pada awal masuk rumah sakit responden non BPJS tidak mengalami kesulitan atau tidak lama dalam proses administrasi dan langsung dilayani dari masuk di instalasi gawat darurat (IGD) hingga ke ruang rawat inap.

Daya tanggap (Responsiveness) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dimensi ini merupakan penilaian

mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Susanti tentang kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dan non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombang dimana hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap lingkungan rumah sakit yang bersih, untuk pasien Non BPJS menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 28 orang (80%) pasien mengatakan baik, 7 orang (20%) pasien pasien mengatakan kurang baik.

Dimensi assurances sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 20 orang (45,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dimensi assurance berbanding lurus dengan kepuasan pasien dimana semakin baik pelayanan pelayanan assurances maka responden puas dengan pelayanan yang diberikan.

Assurances merupakan dimensi mutu pelayanan berupa pengetahuan, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pasien. Dimensi jaminan pelayanan merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan petugas, kesopanan dan keramahan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan.

Pada dimensi empathy sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 18 orang (40,9%). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas

dengan pelayanan yang memberi perhatian pada setiap keluhan dan petugas dalam pelayanan yang sangat ramah.

Dimensi empathy adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada konsumen secara individual. Empati terkait rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka .

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Susantidimana hasil penelitian menunjukkan dimana persentase kualitas pelayanan kesehatan terhadap prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat, untuk pasien Non BPJS menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 28 orang (80%) pasien mengatakan baik, dan 7 orang (20%) pasien mengatakan kurang baik dankualitas pelayanan kesehatan terhadap tenaga kesehatan menjelaskan dengan jelas tentang penyakit pasien, Untuk pasien Non BPJS menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 30 orang (86%) pasien ¹⁵.Penelitian Esthi menunjukkan dimana faktor mutu Ketanggapan (responsiveness) pelayanan di Poli Kebidanan dalam kategori baik 54,9% dan untuk kategori cukup sebesar 45,1% dan mutu empathy dengan kategori yang baik membuat 45 orang (54,9%) merasa puas dan 2 orang (2,4%) merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Empathy dengan kategori yang cukup membuat 5 orang (6,1%) merasa puas dan 30 orang (36%) merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan .

Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap di RSUD Padang Lawas Utara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai probability (p) dimensi tangible adalah $0,001 < \alpha = 0,05$ yang berarti ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi tangible. Adanya perbedaan antara kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada dimensi tangible dikarenakan sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 37 orang (42,0%).

Dimensitangibles(buktifisik) menjelaskan berupa pelayanan dapat dilihat secara fisik, fasilitas fisik (kelengkapan fasilitas), penampilan petugas kesehatan dan berpakaian rapi, serta memperhatikan kebersihan ruangan. Dimensi wujud/tampilan pelayanan meliputi sarana prasarana yang perlu tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Exda tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional di wilayah kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen dengan hasil analisis menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,993 dengan nilai sig. 0,049 lebih kecil dari ($< 0,05$) yang artinya tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai probability (p) dimensi reliability adalah $0,001 < \alpha = 0,05$ yang berarti bahwa Ha diterima yang berarti bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi reliability. Adanya perbedaan karena sebagian besar respon BPJS maupun non BPJS merasa puas dengan mutu pelayanan dimensi reliability yang dibuktikan dengan hasil penelitian bahwa pasien BPJS dan non BPJS dan merasa puas karena reliability baik sebanyak 41 orang (46,6%).

Kehandalan (reliability) menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Arwanda tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Tahun 2015 yang menunjukkan bahwa ada hubungan keandalan (reliability) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai probability (p) dimensi responsiveness adalah $0,001 < \alpha = 0,05$ yang berarti ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi responsiveness di Ruang Rawat Inap RSUD Gunung tua. Hal ini didukung oleh hasil penelitian bahwa sebagian besar responden pasien BPJS dan non BPJS dan merasa puas karena responsiveness baik sebanyak 37 orang (42,0%).

Daya tanggap (responsiveness) adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen yang meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan pegawai dalam membantu konsumen, keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pangarepan tentang hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado yang menunjukkan terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih

Manado.

Nilai probability (p) dimensi assurances adalah $0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi assurances di Ruang Rawat Inap. Hal ini didukung hasil penelitian bahwa pada dimensi assurances sebagian besar responden pasien BPJS dan non BPJS dan merasa puas karena assurances baik sebanyak 39 orang (44,3%).

Jaminan menjelaskan bentuk jaminan atau kepastian rasa aman dan nyaman pada saat pemeriksaan, bebas dari resiko atau kehilangan, keamanan fisik, bertanggung jawab atas semua tindakan yang dilakukan, mampu meminimalkan terjadinya resiko/ efek samping, menghargai hak pribadi pasien, meminta izin terlebih dahulu sebelum memeriksa, dan teliti dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian susanti tentang kualitas pelayanan yang diterima hubungan keandalan (reliability) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai probability (p) dimensi responsiveness adalah $0,001 < \alpha = 0,05$ yang berarti ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi responsiveness di Ruang Rawat Inap RSUD Gunung tua . Hal ini didukung oleh hasil penelitian bahwa sebagian besar responden pasien BPJS dan non BPJS dan merasa puas karena responsiveness baik sebanyak 37 orang (42,0%).

Daya tanggap (responsiveness) adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen yang meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan pegawai dalam membantu

konsumen, keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pangarepan tentang hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado yang menunjukkan terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

Nilai probability (p) dimensi assurances adalah $0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi assurances di Ruang Rawat Inap. Hal ini didukung hasil penelitian bahwa pada dimensi assurances sebagian besar responden pasien BPJS dan non BPJS dan merasa puas karena assurances baik sebanyak 39 orang (44,3%).

Jaminan menjelaskan bentuk jaminan atau kepastian rasa aman dan nyaman pada saat pemeriksaan, bebas dari resiko atau kehilangan, keamanan fisik, bertanggung jawab atas semua tindakan yang dilakukan, mampu meminimalkan terjadinya resiko/ efek samping, menghargai hak pribadi pasien, meminta izin terlebih dahulu sebelum memeriksa, dan teliti dalam memberikan pelayanan kesehatan Penelitian ini sejalan dengan penelitian susanti tentang kualitas pelayanan yang diterima.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagian besar pengguna Jasa BPJS menyatakan mutu pelayanan baik dan merasa puas pada dimensi tangible 18 orang (40,9%), dimensi reliability 20 orang (45,5%), dimensi responsiveness 17 orang (38,6%), dimensi assurances 19 orang (43,2%) dan dimensi empathy 18 orang (40,9%).Sebagian besar non BPJS menyatakan mutu pelayanan baik dan merasa puas dimensi tangible 19 orang

(43,2%), dimensi reliability 21 orang (47,7%), dimensi responsiveness 20 orang (45,5%), dimensi assurances 20 orang (45,5%) dan dimensi empathy 18 orang (40,9%).Terdapat Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Padang Lawas Utara dengan nilai p mutu pelayanan dimensi tangible = 0,001, reliability = 0,001, responsiveness = 0,001, assurances = 0,000 dan empathy = 0,001 yang menunjukkan nilai p lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$

5. SARAN

Saran dalam penelitian ini adalah bagi pihak RSUD Padang Lawas Utara agar senantiasa meningkatkan pelayanan kepada pasien rawat inap tanpa membedakan status BPJS maupun Non BPJS dan kepada petugas kesehatan agar memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara professional dan merata tanpa memandang status ekonomi pasien.

6. DAFTAR PUSTAKA

1. MUNSIL DDK. No Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poli Jantung Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Rsud Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2017. Universitas Halu OleO; 2018.
2. Witter S, Toonen J, Meessen B, Kagubare J, Fritsche G, Vaughan K. Performance-Based Financing As A Health System Reform: Mapping The Key Dimensions For Monitoring And Evaluation. BMC Health Serv Res. 2013;13(1).
3. Astuti TP. Analisis Penerapan Manajemen Pasien Safety Dalam Rangka Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta Tahun 2013. 2013;1–28.

4. Saputri C. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rsud Dr. H Abdul Moeloek. JK Unila. 2018;2(1):31–6.
5. Rina NA, Wahyudi F, Margawati A. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Praktek Dokter Mandiri Dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang). J Kedokt Diponegoro. 2017;6(2):930–9.
6. Karina R. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Cilegon. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa; 2016.
7. Annisa N. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Tk . Iv Madiun Tahun 2017. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun. 2017;
8. Esthi FS, Mindarsih E, Murni M. Faktor-Faktor Mutu Pelayanan Kebidanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Kebidanan RSUD Wonosari. J Kesehat Ibu Dan Anak. 2017;11(2):35–42.
9. Arwanda KF. Pengaruh Mutu Pelayana Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Tahun 2015. 2015;
10. Septiani A. Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Sumedang. Coopetition. 2016;VII(Maret):1–21.
11. Marmeam, Utami TN, Simanjorang A. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. 2018;3(2).