

## **HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM**

*Relationship Of Health Service Quality With Bpjs  
Patient Satisfaction In The Outpatient Unit  
Lubuk Pakam Grandmed Hospital*

**RENI APRINAWATY SIRAIT<sup>1</sup>, SILVIA INDRIANI SIMATUPANG<sup>2</sup>**

Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam  
Jl. Sudirman No.38 Lubuk Pakam Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang  
e-mail : [renisirait1982@gmail.com](mailto:renisirait1982@gmail.com)

DOI: 10.35451/jkk.v4i2.1079

### **Abstrak**

Mutu pelayanan kesehatan mencerminkan peningkatan pelayanan kesehatan dalam mencapai kepuasan pasien. Meningkatnya kesadaran masyarakat dengan perlunya kesehatan seiring dengan meningkatnya permintaan akan pelayanan kesehatan. Tingginya permintaan masyarakat dengan pelayanan kesehatan menimbulkan beberapa kasus yg beredar mengakibatkan persepsi pasien bahwa masih ada disparitas pelayanan bagi pasien BPJS. Tujuan penelitian ini merupakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS pada rumah Sakit Grandmed. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah secara kebetulan, yang menerapkan pertimbangan-pertimbangan tertentu pada pengambilan sampel. kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik taraf layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan (pasien). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan dalam Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam sebanyak 32 responden memakai metode accidental sampling menggunakan uji chi square memakai tingkat kepercayaan 95% = (0,05). Hasil penelitian menerangkan bahwa terdapat interaksi yg signifikan antara kualitas pelayanan memakai kepuasan pasien BPJS rawat jalan dimana tangible  $p(0,038) < (0,05)$ , reliabilitas  $p(0,003) < (0,05)$ , daya tanggap  $p(0,026) < (0,05)$ . ), jaminan  $p(0,002) < \alpha(0,05)$  dan empati  $p(0,005) < \alpha(0,05)$ . Diharapkan bagi tenaga kesehatan buat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya pasien BPJS rawat jalan, menerapkan senyuman, salam, ketepatan waktu, bisa menaruh pelayanan prima & ketepatan ketika pada jadwal pemeriksaan pasien sehingga tercipta interaksi antara pasien & perawat. Bagi manajemen tempat tinggal sakit, perlu dikembangkan sistem manajemen keterangan buat mempermudah pelayanan & penilaian kebutuhan tempat tinggal sakit secara cepat.

**Kata kunci:** Kapasitas Pelayanan, Pasien Rawat Jalan, Kesenangan Pasien.

### **Abstract**

The quality of health services reflects the improvement of health services in achieving patient satisfaction. Increasing public awareness of health results in a demand for health services. This information and some widespread problems have led to public perception that there are differences in services for BPJS patients with usual. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services with patient satisfaction using BPJS cards at Grandmed Hospital. This type of research is interpretive field information using a cross sectional approach. The sampling technique used is random sampling, which applies certain considerations to sampling. Service quality is a measure of how well the level of service provided meets customer (patient) expectations. *In this study, a cross-sectional approach was used for analysis and investigation. The sample in this study were inpatients at Grandmed Lubuk Pakam Hospital with 32 respondents using the accidental sampling method using the chi square test using a 95% confidence level = (0.05). The results showed that there was still a significant relationship between service quality using outpatient BPJS patient satisfaction where tangible  $p (0.038) < (0.05)$ , reliability  $p (0.003) < (0.05)$ , responsiveness  $p (0.026) < (0.05)$ , guarantee  $p (0.002) < (0.05)$  and feel  $p (0.005) < (0.05)$ . It is expected for health workers to improve the quality of services provided, especially outpatient BPJS patients, apply smiles, greetings, punctuality, can provide excellent service and accuracy when on the patient examination schedule so as to create interaction between patients and nurses. For hospital management, it is necessary to develop an information management system to facilitate service and rapid assessment of hospital needs.*

**Keywords:** Service Capacity, Outpatient Patient, Patient Pleasure.

## **1. PENDAHULUAN**

Kesehatan bermutu yang mengarah pada konsumen ataupun pasien jadi strategi penting wadah jasa kesehatan Indonesia supaya bisa bertahan dalam kompetisi internasional yang makin ketat (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Salah satu strategi yang tepat guna memperkirakan kompetisi terbuka yakni melewati pendekatan mutu yang sempurna, sebuah sistem yang mengarah pada mutu layanan. Hasil dari melayani berarti mutu layanan yakni evaluasi pelanggan kepada jenjang layanan dengan taraf jasa kesehatan yang dikasihkan mengarahkan pada nilai keutuhan jasa kesehatan dalam melengkapi keperluan serta persyaratan tiap pasien, serta makin sempurna keperluan serta pengarahan

tiap pasien sehingga semakin bagus kualitas jasa kesehatan (Satianegara, 2009).

Kualitas pelayanan kesehatan menggambarkan keutuhan jasa kesehatan serta menciptakan rasa kepuasan untuk setiap pasien (Ilahi, dkk 2016). Semakin sempurna kepuasan sehingga makin positif mutu jasa kesehatan. kebahagiaan pasien yaitu tingkatan tanggapan pasien yang diperoleh dari kapasitas jasa kesehatan yang dihasilkan pasien sesudah membandingkannya dengan keinginan (Sabarguna dkk, 2008).

Rumah Sakit Grandmed (RSGM) Kota Lubuk Pakam mempunyai lokasi yang strategis dan fungsi utama adalah bidang kesehatan yaitu mengutamakan kepuasan pasien. RSGM Lubuk Pakam melayani pasien awam, SKTM

BPJS/JKN-KIS dan Jamkesda menjadi rumah sakit yang mengutamakan dan mengunggulkan kepuasan pasien sebagai tolak ukur dalam optimalisasi kinerja pelayanan tempat tinggal sakit. termasuk observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi, rehabilitasi medik, dimana seorang pasien atau pasien wajib menginap diruang rawat inap suatu fasilitas kesehatan tempat tinggal sakit karena alasan medis (Sari, 2020).

Hasil penelitian berasal berbagai Negara menunjukkan data taraf kepuasan pasien. Pada tahun 2013 kepuasan pasien di Kenya 40,4% berdasarkan Ndambuki, 34,4% di Bakhtapur, India berdasarkan Twayana, dan 42,8 % di Indonesia pada Maluku tengah serta 42,8 % di Sumatera Barat taraf kepuasannya 44,4% (Riska, 2017).

Menurut standar pelayanan minimal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 untuk kepuasan pasien, standarnya di atas 95%. Jika kepuasan pasien terhadap pelayanan medis ditemukan kurang dari 95%, maka pelayanan medis yang diberikan dianggap kurang paham standar atau berkualitas rendah (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

## 2. METODE PENELITIAN

Metode ini menggunakan desain penelitian *cross sectional* yang dilakukan dengan studi kuantitatif dengan bersifat survei analitik (Saryono dkk, 2013). Populasi pada penelitian ini merupakan semua pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS pada Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam menggunakan total 127 orang. Jumlah tersebut diperoleh pada bulan januari sampai dengan bulan maaret 2022 dari hasil studi awal peneliti. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 32 orang. Adapun tahapan atau Teknik pengambilan sampel dengan

menggunakan Teknik *accidental sampling*. Proses pengumpulan data pada penelitian menggunakan data primer dan sekunder. Perolehan data primer dilakukan dengan data primer yang diperoleh melalui instrument penelitian yaitu kuisisioner dan data sekunder yang diperoleh dari laporan rekam medik RS Lubuk Pakam. untuk melihat hubungan antar variable dilakukan dengan menggunakan nilai  $p < \alpha$  dengan menggunakan uji chi square pada taraf kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ).

## 3. HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	F	%
<b>Usia</b>		
15-30	5	15,6
31-45	19	59,4
>45	8	25,0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	12	37,5
Perempuan	20	62,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan table 1. Diatas menunjukkan bahwa usia responden mayoritas dengan umur 31-45 tahun berjumlah 19 orang (59,4%), dan mayoritas perempuan berjumlah 20 orang (62,5%).

Berdasarkan tabel 2. Dibawah ini menunjukkan bahwa sebanyak 32 responden pada aspek *tangible* menyatakan kurang baik pada pilihan kurang puas berjumlah 4 orang (12,5) dalam tangible baik dalam pilihan kurang puas berjumlah dua orang (6,25%), demikian kebalikannya dalam aspek pelayanan tangible menyatakan kurang baik menggunakan pilihan puas sebesar 6 orang (18,75%) dan aspek pelayanan tangible menyatakan baik menggunakan pilihan puas sebesar 20 orang (62,5%). Pada penelitian pada aspek *responsiveness* menyatakan kurang baik dengan pilihan kurang

puas sebanyak 2 orang (6,25%), *responsiveness* baik dengan pilihan kurang puas sebanyak 4 orang (12,5%), sebaliknya pada aspek pelayanan *responsiveness* menyatakan kurang baik dengan pilihan puas sebanyak 1 orang (3,12%) dan aspek pelayanan *responsiveness* baik dengan pilihan puas sebanyak 25 orang (78,13%). Penelitian aspek pelayanan assurance menyatakan kurang baik menggunakan pilihan kurang puas sebesar tiga orang (9,4%), assurance baik menggunakan pilihan kurang puas sebesar tiga orang (9,4%), kebalikannya aspek pelayanan assurance menyatakan kurang baik menggunakan pilihan puas sebesar 1 orang (tiga,1%) & assurance baik menggunakan pilihan puas sebesar 25 orang (78,1%). Dan penelitian aspek empathy kurang baik menggunakan pilihan kurang puas sebesar lima orang (15,7%), empathy baik menggunakan pilihan kurang puas sebesar 1 orang (3%), kebalikannya empathy kurang baik menggunakan pilihan puas sebesar 6 orang (18,8%) dan empathy baik menggunakan kategori puas sebesar 20 orang (62,5%).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan setelah di lakukan pengujian maka di dapat kesimpulan bahwa ada hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2022 yang didapat dengan menggunakan uji *Chi-Square* nilai p value (<0.05)

Tabel 2. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Grandmed

Aspek Pelayanan	Kepuasan Pasien		total	P
	Kurang Puas	Puas		
<b>Tangible</b>				

Kurang baik	4	6	10	0,0
Baik	2	20	22	38
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>276</b>	<b>32</b>	
<b>Reliability</b>				
Kurang baik	4	3	7	0,0
Baik	2	23	25	03
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	
<b>Responsiveness</b>				
Kurang baik				0,0
	2	1	3	26
Baik	4	25	29	
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	
<b>Assurance</b>				
Kurang baik				0,0
	3	1	4	02
Baik	3	25	28	
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	
<b>Empathy</b>				
Kurang baik				0,0
	5	6	11	05
Baik	1	20	21	
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	

#### 4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di dapat dari 32 subjek penelitian *tangible* mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dengan menggunakan BPJS. Responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan pasien dapat dirasakan dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sehingga pasien merasa puas ketika berobat. Responden mengatakan bahwa responden merasa puas dengan kelengkapan wahana dan fasilitas rumah sakit yang dapat dirasakan langsung oleh pasien ketika berobat. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil temuan Ilahi, tahun 2016 dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa ada pengaruh manajemen mutu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Kualitas pelayanan yang kurang baik yang menyebabkan pasien merasa kurang puas. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Supartiningsih, dkk tahun 2017 yang menyatakan Kepuasan

pasien dipengaruhi oleh pelayanan yang diterima dari pasien ketika berobat. Hal ini merupakan masukan pada manajemen rumah sakit guna untuk memperbaiki pelayanan kesehatan kepada pasien dan meningkatkan kepuasan pasien dengan layanan yang paripurna.

Berdasarkan hasil olahan data penelitian dapat dilihat bahwa sebanyak 23 pasien (72%) merasa puas terhadap kualitas pelayanan *reliability*. *Reliability* yang didapat kurang menunjukkan secara nyata. Dalam penelitian tersebut *pada point Reliability* menunjukkan ada harapan apabila ada keinginan pasien yang sudah terpenuhi. Tanggapan dari pasien mempunyai keinginan untuk memilih suatu jasa atau barang karena percaya dengan kualitas yang ditawarkan sehingga membentuk tuntutan tersendiri bagi rumah sakit untuk memenuhinya. Hasil pada subjek penelitian *reliability* dapat diukur dengan melakukan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga kesehatan di rumah sakit, sikap profesionalisme saat menangani keluhan pasien di rumah sakit termasuk dalam hal melaksanakan pengobatan dan tindakan perawatan tentunya melalui dilakukan dengan ramah, tepat waktu dan sesuai prosedur kerja yang sudah di operasionalkan dan di tentukan oleh pihak manajemen.

Hasil menunjukkan bahwa sebanyak 25 (78,13%) pasien BPJS menilai *responsiveness* atau ketanggapan dengan baik dan merasa puas pada hal itu. *Responsiveness* merupakan hasil kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang terbaik yang responsif terhadap semua keinginan dan harapan kebutuhan pasien. Daya tanggap dapat diukur dengan indikator kesigapan pihak rumah sakit dalam menangani keluhan pasien, menerima saran atau masukan

dari para pasien, serta kecepatan merespon pada keinginan pasien. Harapan pasien BPJS terhadap ketanggapan pelayanan cenderung semakin meningkat dari waktu ke waktu dikarenakan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pasien BPJS.

Pelayanan kesehatan yang tanggap dan responsif terhadap kebutuhan pasien BPJS biasanya ditentukan oleh sikap para *front-line staff*.

Hasil pada subjek penelitian *assurance* (jaminan) menunjukkan sebanyak 25 responden (78,1%) menilai baik dan puas. Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan perawat dalam pengetahuan, kesopanan, menyampaikan dan kepercayaan diri. *Assurance* atau jaminan kepastian pasien untuk memperoleh apa yang seharusnya didapatkan. Dengan adanya *assurance* ini maka akan terbangun hubungan kepercayaan antara pasien dan rumah sakit. *Assurance* perlu dimiliki suatu layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa atau pasien merasa terbebas menurut resiko. Berdasarkan riset yang telah dilakukan, dimensi ini mencakup faktor keramahan, kompetensi, dapat dipercaya dan keamanan. Penyedia jasa atau tempat tinggal sakit perlu buat meyakinkan pasien bahwa mereka bonafide dan dapat menaruh rasa kondusif saat pasien memakai jasa tersebut.

Hasil penelitian *empathy* atau empati menunjukkan bahwa 20 responden (62,5%) merasa puas dengan kemampuan rumah sakit dalam memahami perasaan pasien bpjs secara tulus. Empati yang berkaitan dengan kepuasan pasien erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pasien. Empati akan memudahkan

untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari pasien dengan spesifik. Empati dapat diukur dengan pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian terhadap kondisi setiap pasiennya, mengerti terhadap keluhan-keluhan pasiennya. Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian terhadap setiap pasiennya. Perawat dapat memahami kebutuhan pasien dan memberikan kemudahan dalam memperoleh jasa pelayanannya. Mendengarkan keluhan dan komunikasi secara efektif sangatlah krusial buat proses pemulihan syarat pasien. Pendidikan kesehatan yang baik bersumber menurut komunikasi yang baik.

## 5. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini merupakan ada hubungan kualitas pelayanan yang terdiri berdasarkan *tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty* menggunakan kepuasan pasien BPJS rawat jalan pada Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik.
- Ilahi, PP. (2016). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (2016). Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Riska, (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap

Pelayanan Keperawatan dan Faktor-Faktor Determinannya di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang. Skripsi.

- Sabarguna, Boy S. (2008). Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi. Jakarta : CV Sagung Seto.
- Satianegara, M. Fais dan Sitti Saleha. (2009). Buku Ajar Organisasi dan, Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan. Jakarta : Salemba Medika.
- Saryono dan mekar Dwi Anggraeni. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dalam Bidang Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Medik.
- Sari, TP. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit X Pekanbaru. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, Vol. 3(1) : 53-59.
- Supartiningsih, dkk (2017). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol 6, No. 1: 9-15.