NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG PERAWATAN RSUD SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE KOTA PONTIANAK TAHUN 2015

SRI YUNIARTI

NIM I31111042

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2015

NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG PERAWATAN RSUD SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE KOTA PONTIANAK TAHUN 2015

Oleh:

SRI YUNIARTI

NIM:I31111042

Disetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Parjo, S,Kep., M.Kes.	dr. Abror Irsan, MMR
NIP. 19850723 201212 1 001	NIP. 19851111 201012 1 004

Penguji I	Penguji II
Ns. Adriana, S.Kep., M.Kes	Ns. Arina Nurfianti, M.Kep.
NIP. 19791025 198803 2 002	NIP. 19850812 201404 2 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Tanjungpura

dr. Arif Wicaksono, M. Biomed
NIP. 19831030 200812 1002

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015

Sri Yuniarti*, Parjo**, Abror Irsan***
(*Mahasiswa Program Studi Keperawatan, **Dosen Pembimbing I, ***Dosen Pembimbing II)

Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas merupakan suatu hal yang penting bagi penyedia layanan jasa, termasuk rumah sakit. Salah satu indikator untuk menilai kualitas rumah sakit yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Program BPJS Kesehatan merupakan salah satu upaya pemerataan derajat kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia sehingga perlu adanya kerjasama yang baik antara pemberi dan penyedia layanan agar tercapai kepuasan pasien secara maksimal.
Tujuan: Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015
Metode: Desain penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik *cross sectional.* Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik *Non Probability Sampling* dan metode *Purposive Sampling*. Analisa data hasil penelitian menggunakan uji *Chi-Square.*
Hasil: Uji Statistik dengan uji *Chi-Square* didapatkan bahwa nilai p=0.000 dengan analisis setiap indikator kualitas pelayanan adalah *tangibility* (p=0.000), *reliability* (p=0.004), *responsiveness* (p=0.015), *assurance* (p=0.014) dan *emphaty* (p=0.000)
Kesimpulan: Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak sehingga penting bagi pihak rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih maksimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Referensi: 36 (2004-2014)

The Relationship Between The Quality Of Hospital Service With The Satisfaction Level In The Treatment Of BPJS Patients At RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak 2015

*Sri Yuniarti *, Parjo**, Abror Irsan ****
(*Mahasiswa Program Studi Keperawatan, **Dosen Pembimbing I, ***Dosen Pembimbing II)

Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRACT

***Background**: Quality is important for every service providers, including hospitals. One of indicator to assess the quality of a hospital is by measuring the level of patient satisfaction. BPJS Health Program is one of the efforts to equity the level of health for all Indonesian society and the need for good cooperation between providers and service providers in order to achieve maximum satisfaction for patients.*
***Objective**: To find out the relationship between the quality of hospital services with satisfaction level in the treatment of BPJS patient at RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak 2015*
***Methods**: This study used quantitative analytic survey method and cross sectional design. There were 100 respondents in this study which is taken by using the Non-Probability Sampling technique and purposive sampling method. The Chi-Square test was used to analyze the data.*
***Results**: Test Statistic with chi-square test showed that the value of p = 0.000 by analysis of each indicator of the quality of service is tangibility (p = 0.000), reliability (p = 0.001), responsiveness (p = 0.008), assurance (p = 0.003) and empathy (p = 0.000)*
***Conclusion**: There is a relationship between the quality of hospital services with satisfaction level in the traetment of BPJS patient at RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. Therefore, it is important for the hospital to continue improving the service for their patients.*

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

***References:** 36 (2004-2014)*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggungjawab mengatur agar hak hidup sehat bagi seluruh rakyat dapat terpenuhi (Hafid, 2014).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang kompleks dituntut untuk memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat. Tidak hanya mengunggulkan fasilitas kesehatan yang lengkap, namun sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan dan persepsi pasien. Semakin meningkatnya kesadaran dan pemahaman masyarakat akan pentingnya kesehatan, menyebabkan tuntutan dalam pelayanan kesehatan semakin meningkat sehingga perlu adanya upaya untuk mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga dan mengevaluasi kualitas pelayanan secara terus menerus agar diketahui kelebihan maupun kelemahan dari jasa pelayanan kesehatan yang diberikan. Kesinambungan pada semua kegiatan layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien harus dikoordinasikan dengan efektif bagi semua bentuk pelayanan yang tersedia, baik itu rujukan, rekam medik, obat maupun laboratorium (Jahid, Balqis, & Hamzah, 2012).

Dengan mempertimbangkan tingkat urgensi dari kesehatan, maka Pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kemudahan akses pada fasilitas kesehatan. Di antaranya adalah dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS). Dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan No.1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan disebutkan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Dengan diberlakukannya program ini sejak Januari 2014 diharapkan bahwa masyarakat dari berbagai lapisan semakin memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang ada baik itu di Puskesmas, rumah sakit, maupun balai pengobatan yang bekerja sama dengan program ini.

Kepuasan pasien adalah masalah penting bagi penyedia layanan kesehatan. Penyedia layanan kesehatan bekerja dan bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Rumah sakit perlu meningkatkan tingkat kepuasan jika mereka ingin tetap berada dalam persaingan dengan rumah sakit lain. Kepuasan pasien pada dasarnya untuk memuaskan harapan pasien dan memahami kebutuhan mereka (Raheem, Nawaz, Fouzia, & Imamuddin, 2014). Tujuan dari mengukur kepuasan pasien adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan, mengevaluasi hasil konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit, membuat keputusan administrasi, mengevaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, administrasi staf, fungsi pemasaran, dan formasi etik professional (Suryawati, Dharminto, & Shaluhiyah, 2006).

Dalam perkembangannya, terdapat lima faktor dominan yang berhubungan dengan dimensi kepuasan. Kelima faktor tersebut terdiri dari *Tangible* (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Responsivenes* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehinnga pelanggan dapat terbebas dari risiko. *Emphaty* yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.

Data primer yang peneliti dapatkan, terdapat 256.294 jiwa yang menjadi peseta BPJS Kesehatan di Kota Pontianak. RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie merupakan salah satu rumah sakit rujukan pertama di Kota Pontianak dengan jumlah kunjungan pada tahun 2014 berjumlah 430 orang yang terdiri dari 366 pasien BPJS dan 64 pasien umum. Dengan visi mewujudkan pelayanan rumah sakit yang bermutu, efisien dan terjangkau serta tidak membedakan kelas dan didukung dengan motto kepuasan anda prioritas kami, tentunya penting bagi RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie agar dapat meningkatkan pelayanan rumah sakit dan mengevaluasi kinerja sumber daya yang ada untuk terus meningkatkan kepuasan bagi penerima jasa pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil laporan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak, pada tahun 2013 dapat disimpulkan bahwa pelayanan RSUD RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak masuk dalam kategori baik dengan nilai IKM 78,23. Pada tahun 2014 survei dilakukan selama dua kali setiap semester dengan hasil nilai IKM pada semester pertama 76,792 dan pada semester kedua 75,580. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun masih dalam kategori baik,

namun untuk setiap tahunnya, nilai IKM RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak mengalami penurunan.

Berdasarkan keterangan diatas peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian dengan judul hubungan antara kualitas pelyanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak tahun 2015.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan terkait manajemen pelayanan kesehatan dengan indikator kepuasan pasien. Hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan evaluasi mengenai pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien pengguna BPJS di rumah sakit dan menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan informasi mengenai hubungan antara kualitas pelayanan pengguna BPJS dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit dan mengembangkan penelitian yang ada dengan metode yang berbeda.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *survey analitik* dengan metode *cross sectional*. Pasien peserta BPJS Kesehatan yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini diminta untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari kuesioner mengenai kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien.

Sampel pada penelitian ini adalah 100 orang pasien peserta BPJS Kesehatan di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. Pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi Pasien peserta BPJS di ruang rawat inap yang telah menginap dalam waktu ≥2x24jam, responden yang memiliki kemampuan membaca, menulis dan berkomunikasi yang baik dan khusus pasien anak pengisian kuesioner diwakili oleh orang tua pasien.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua buah kuesioner yang dijawab dan diisi secara langsung oleh responden untuk mengukur kualitas pelayanan rumah sakit dan tingkat kepuasan yang pasien rasakan selama menjalani perawatan di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. Analisa statistik yang digunakan dalam penelitian ini melalui dua tahapan yaitu dengan menggunakan analisa univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square*.

HASIL

1. Analisa Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	F	%
Usia	Anak (0-11 th)	12	12
	Remaja (12-25 th)	12	12
	Dewasa (26-45 th)	19	19
	Lansia (46-100 th)	57	57
Jenis Kelamin	Pria	39	39
	Wanita	61	61
Pekerjaan	Pelajar/Mhs	11	11
	PNS	8	8
	TNI/Polri	1	1
	Karyawan/Swasta	14	14
	Wirausaha	1	1
	Buruh	6	6
	IRT	28	28
	Tidak Bekerja	31	31
Pendidikan	Tidak Sekolah/Tidak Tamat SD	20	20
	SD	36	37
	SMP	13	12
	SMA	21	21
	Akademi/PT	10	10
Total		100	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 100 responden karakteristik berdasarkan usia yang terbanyak adalah responden dalam kategori lansia (46-100 tahun) yaitu sebanyak 57 orang (57,0%) dan yang paling sedikit adalah responden dalam kategori Anak (0-11 tahun) dan Remaja (12-25 tahun) yaitu berjumlah masing-masing 12 orang (12,0%). Berdasarkan jenis kelamin, responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 61 orang (61,0%) dan yang paling sedikit adalah berjenis kelamin pria sebanyak 39 orang (39,0%). Berdasarkan pekerjaan, responden yang paling banyak adalah responden yang tidak bekerja yaitu sebanyak 31 orang (31,0%) dan yang paling sedikit adalah responden dengan pekerjaan sebagai TNI/Polri dan Wirausaha yang masing-masing berjumlah 1 orang (1,0%). Berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang paling banyak adalah responden dengan tingkat pendidikan terakhir SD yaitu sebanyak 36 orang (36,0%) dan yang paling sedikit adalah responden dengan tingkat pendidikan terakhir Akademi/PT yaitu sebanyak 10 orang (10,0%).

Tabel 2. Tingkat Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak

Kualitas	f	%
Baik	51	51,0
Kurang Baik	49	49,0
Total	100	100,0

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 51 orang (51,0%) menyatakan kualitas pelayanan baik dan sebanyak 49 orang (49,0%) menyatakan kualitas pelayanan kurang baik.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak

Kepuasan	f	%
Puas	55	55,0
Kurang Puas	45	45,0
Total	100	100,0

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebanyak 55 orang (55,0%) menyatakan puas dan sebanyak 45 orang (45,0%) menyatakan kurang puas.

2. Analisa Bivariat

Tabel 4. Hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak

Kualitas	Kepuasan				Total		*P*
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	42	42	9	9	51	51	
Kurang Baik	13	13	36	36	49	49	0.000
Total	55	55	45	45	100	100	

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan rumah sakit baik dengan kategori puas sebanyak 42 orang (42,0%) dan kualitas pelayanan rumah sakit baik dengan kategori kurang puas sebanyak 9 orang (9,0%), sedangkan responden yang menyatakan kualitas pelayanan rumah sakit kurang baik dengan kategori puas sebanyak 13 orang (13,0%) dan kualitas pelayanan rumah sakit kurang baik dengan kategori kurang puas sebanyak 36 orang (36,0%).. Hasil analisa diperoleh *p* (0.000) <α (0.05), maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS selama menjalani perawatan di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

Tabel 5. Hubungan dimensi kualitas pelayanan rumah sakit *(tangibility)* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak

Tangibility	Kepuasan				Total		*P*
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	48	48	16	16	64	64	
Kurang Baik	7	7	29	29	36	36	0.000
Total	55	55	45	45	100	100	

Tabel 5 menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi *tangibility* responden yang menyatakan kualitas baik dengan kategori puas sebanyak 48 orang (48,0%) dan kategori kurang puas sebanyak 16 orang (16,0%), sedangkan responden yang menyatakan kualitas kurang baik dengan kategori puas sebanyak 7 orang (7,0%) dan kategori kurang puas sebanyak 29 orang (29,0%). Hasil analisis diperoleh *p.value* = 0.000 (p<0.05) maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit pada dimensi *tangibility* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS selama menjalani perawatan di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

Tabel 6. Hubungan dimensi kualitas pelayanan rumah sakit *(reliability)* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak

Reliability	Kepuasan				Total		*P*
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	43	43	23	23	66	66	
Kurang Baik	12	12	22	22	34	34	0.004
Total	55	55	45	45	100	100	

Tabel 6 menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi *reliability* responden yang menyatakan kualitas baik dengan kategori puas sebanyak 43 orang (43,0%) dan kategori kurang puas sebanyak 23 orang (23,0%), sedangkan responden yang menyatakan kualitas kurang baik dengan kategori puas sebanyak 12 orang (12,0%) dan kategori kurang puas sebanyak 22 orang (22,0%). Hasil analisis diperoleh *p.value* = 0.004 (p<0.05) maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit pada dimensi *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS selama menjalani perawatan di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

Tabel 7. Hubungan dimensi kualitas pelayanan rumah sakit *(responsiveness)* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak

Respon siveness	Kepuasan				Total		*P*
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	46	46	28	28	74	74	
Kurang Baik	9	9	17	17	26	26	0.015
Total	55	55	45	45	100	100	

Tabel 7 menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi *responsiveness* responden yang menyatakan kualitas baik dengan kategori puas sebanyak 46 orang (46,0%) dan kategori kurang puas sebanyak 28 orang (28,0%), sedangkan responden yang menyatakan kualitas kurang baik dengan kategori puas sebanyak 9 orang (9,0%) dan kategori kurang puas sebanyak 17 orang (17,0%). Hasil analisis diperoleh *p.value* = 0.015 (p<0.05) maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit pada dimensi *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS selama menjalani perawatan di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

Tabel 8. Hubungan dimensi kualitas pelayanan rumah sakit *(assurance)* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak

Assurance	Kepuasan				Total		*P*
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	39	39	21	21	60	60	
Kurang Baik	16	16	24	24	40	40	0.014
Total	55	55	45	45	100	100	

Tabel 8 menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi *assurance* responden yang menyatakan kualitas baik dengan kategori puas sebanyak 39 orang (39,0%) dan kategori kurang puas sebanyak 21 orang (21,0%), sedangkan responden yang menyatakan kualitas kurang baik dengan kategori puas sebanyak 16 orang (16,0%) dan kategori kurang puas sebanyak 24 orang (24,0%). Hasil analisis diperoleh *p.value* = 0.014 (p<0.05) maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit pada dimensi *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS selama menjalani perawatan di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

Tabel 9. Hubungan dimensi kualitas pelayanan rumah sakit *(emphaty)* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak

Emphaty	Kepuasan				Total		*P*
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	40	40	17	17	57	57	
Kurang Baik	15	15	28	28	43	43	0.000
Total	55	55	45	45	100	100	

Tabel 9 menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi *emphaty* responden yang menyatakan kualitas baik dengan kategori puas sebanyak 40 orang (40,0%) dan kategori kurang puas sebanyak 17 orang (17,0%), sedangkan responden yang menyatakan kualitas kurang baik dengan kategori puas sebanyak 15 orang (15,0%) dan kategori kurang puas sebanyak 28 orang (28,0%).. Hasil analisis diperoleh *p.value* = 0.000 (p<0.05) maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit pada dimensi *emphaty* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS selama menjalani perawatan di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie

   Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa dari 100 responden didapatkan sebanyak 51 orang (51,0%) yang menyatakan kualitas pelayanan baik dan sebanyak 49 orang (49,0%) menyatakan kualitas pelayanan kurang baik. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa responden yang menyatakan kualitas baik lebih banyak dibanding dengan yang menyatakan kurang baik. Analisis dari kuesioner yang diberikan kepada responden didapatkan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan rumah sakit memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS yaitu dengan nilai *tangibility* (p=0.000), *reliability* (p=0.004), *responsiveness* (p=0.015), *assurance* (p=0.014) dan *emphaty* (p=0.000) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *tangibility* dan *emphaty*.

   Dalam indikator bukti fisik *(tangibility)*, 57% responden menyatakan puas dengan kondisi ruangan yang tertata rapi, bersih dan tenang, 52% menyatakan puas terhadap ketersediaan kamar mandi/WC dan air bersih, serta 52% menyatakan puas terhadap penampilan tenaga medis yang bersih dan rapi. Dalam indikator empati *(emphaty)* 63% responden menyatakan puas dengan perhatian dokter saat menenangkan rasa cemas, 52% puas ketika dokter menghibur dan memberikan dorongan untuk cepat sembuh, 54% puas dengan kemauan perawat untuk meluangkan waktu berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga dan 47% menyatakan sangat puas dengan sikap tenaga medis yang adil dan tidak pilih kasih antara pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Martina (2011) yang menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan kesehatan (*tangibility, realibility,*

responsiveness, assurance dan emphaty) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variabel *emphaty*. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Immmas (2012) yang menyatakan bahwa variabel yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *tangible* dan *emphaty*. Sedangkan Menurut Ramez (2012) dimensi *assurance* dan *emphaty* adalah dimensi yang paling penting dalam lingkungan perawatan kesehatan, sedangkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* merupakan dimensi yang penting saat pasien pertama kali datang di lingkungan perawatan rumah sakit.

2. Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie

   Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa dari 100 responden didapatkan hasil sebanyak 55 orang (55,0%) menyatakan puas dan sebanyak 45 orang (45,0%) menyatakan kurang puas. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa responden yang menyatakan puas lebih banyak dibanding dengan yang menyatakan kurang puas. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai kepuasan pasien BPJS dilihat dari beberapa indikator yang terdiri dari pelayanan masuk rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan makanan, sarana medis dan obat-obatan, kondisi fisik rumah sakit dan pelayanan admisistrasi. Hasil penelitian menunjukkan persentase kepuasan tertinggi yaitu pada indikator pelayanan administrasi (81%) yang mana 77% pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan administrasi yang tidak berbelit-belit dan menyulitkan serta 73% menyatakan puas dengan sikap dan perilaku petugas administrasi menjelang pulang. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Suaib (2012) yang hasilnya menyatakan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah pelayanan perawat.

   Menurut Suryawati (2004) selain faktor pelayanan dokter dan pasien, terdapat komponen lain yang mempengaruhi kepuasan pasien. Komponen tersebut yaitu pelayanan administrasi masuk dan administrasi selama pasien dirawat, keuangan, pelayanan makan, pelayanan laboratorium dan penunjang diagnostik lain, obat-obatan, kondisi ruang perawatan, serta kebersihan, kenyamanan dan keamanan lingkungan rumah sakit. Menurut Wiyono (2005) kualitas pelayanan rumah sakit mempengaruhi tingkat kepuasan pasien baik dari segi pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis.

   Hasil Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widyasih (2014) yang mana dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan BPJS yaitu sebanyak 97 orang (45,1%) dan 34 responden (15,8%) mempunyai persepsi sangat baik terhadap pelayanan BPJS. Hasil penelitian didapatkan persepsi baik terhadap pelayanan BPJS hal ini dikarenakan prosedur pelayanan administrasi pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Kendal mudah dan tidak berbelit-belit, jika terdapat kekurangan persyaratan BPJS petugas administrasi memberitahu kekurangannya, petugas administrasi tidak membeda-bedakan status pasien serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Kendal baik karena petugas memberikan informasi secara jelas, pelayanan BPJS dilayani sesuai dengan kelasnya, petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien dan setiap petugas memberikan tindakan selalu dengan persetujuan pasien dan keluarga.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Selama Menjalani Perawatan di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie

   Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan nilai signifikansi yaitu 0.000 ($p<0.05$) serta tidak terdapat nilai *ecpected* yang kurang dari lima, artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS selama menjalani perawatan di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie.

   Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa dari 100 responden didapatkan sebanyak 42% yang menyatakan kualitas pelayanan rumah sakit baik dan puas terhadap pelayanan yang mereka rasakan, sedangkan sebanyak 38% yang menyatakan kualitas pelayanan rumah sakit kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan yang mereka rasakan. Menurut Sudian (2012), keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Oleh karena itu, manajemen suatu pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan. Seiring dengan banyaknya pelayanan kesehatan yang telah berdiri dan memberikan berbagai macam alternatif kepada konsumennya untuk memilih sesuai dengan harapan yang mereka inginkan, menyebabkan munculnya persaingan yang ketat. Mukti (2013) menyatakan bahwa mutu

pelayanan kesehatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan. Dalam penelitiannya, terdapat pengaruh kompetensi teknis, informasi, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

Melihat adanya hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS selama menjalani perawatan di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie peneliti mengambil kesimpulan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang kompleks tentunya menjadi harapan besar untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan rumah sakit dirasakan baik oleh pasien maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat mereka membutuhkannya. Banyaknya jumlah pasien yang berkunjung dan kembali memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan, maka dapat dikatakan pasien merasa puas dan memiliki kepercayaan terhadap penyedia layanan yang diberikan.

Saran

Bagi peneliti diharapkan dapat memanfaatkan hasil penelitian yang telah didapat khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan keterampilan terkait manajemen pelayanan untuk diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan saat melakukan praktik keperawatan. dengan meningkatkan pelayanan yang dirasakan kurang baik dan mempertahankan kualitas yang sudah baik agar kepuasan pasien khususnya untuk peserta jaminan sosial dapat tercapai secara maksimal.

Bagi instansi pendidikan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pembelajaran bagi mahasiswa dalam materi kuliah manajemen.

Bagi rumah sakit diharapkan dapat melakukan evaluasi secara holistik dan meningkatkan pelayanan baik dari fasilitas maupun sumber daya yang ada.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian terkait dengan menambah jumlah responden dan waktu penelitian atau membuat perbandingan antara rumah sakit yang memiliki kesamaan karakteristik.

DAFTAR PUSTAKA

Hafid, M. A. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Kesehatan Volume VII No.2* , 368-375.

Immas, H. A., Saryadi, & Dewi, R. S. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang.* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. (Skripsi)

Jahid, H., Balqis, & Hamzah, A. (2012). *Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas Pada Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara.* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. (Skripsi)

Martina. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatra Utara. (Tesis)

Mukti, W. Y., Hamzah, A., & Nyorong, M. (2013). Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu . *Jurnal AKK Volume 2 No.3* , 35-41.

Raheem, A. R., Nawaz, A., Fouzia, N., & Imamuddin, K. (2014). Patients' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi, Pakistan. *Research Journal of Recent Sciences Vol. 3(7)* , 34-38.

Ramez, W. S. (2012). erception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain . *International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 18* , 131-141.

Suaib, Indar, Jafar, N. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. (Skripsi)

Sudian, T. (2011). *Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*. Stikes U'Budiyah Aceh. (Skripsi)

Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol.07 No. 04* , 189-194.

Suryawati, C., Dharminto, & Shaluhiyah, Z. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol.09 No.04* , 177-184.

Widyasih, E., Mubin, M. F., & Hidyati, E. (2014). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal. *Prosiding*

Konferensi Nasional II PPNI Jawa Tengah , 274-279.

Wiyono, A. S., & Wahyudin, M. (2005). Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Universitas Muhammadiyah Surakarta. (Tesis)