



Window of Public Health
Journal

Journal homepage : <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph>



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph6118>

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP RSUD BATARA GURU

^KSabrina Assyahra¹, A. Muh Multazam², A. Rizki Amelia³

^{1,2,3} Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): s.azzahraa26@gmail.com

s.azzahraa26@gmail.com¹, multazam.mustari@yahoo.com², andirezki.amelia@umi.ac.id²

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan merupakan bentuk pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/kelompok/lembaga yang memberikan pelayanan tersebut. Efektivitas kualitas ditentukan oleh kepuasan pelanggan yang akan memenuhi kebutuhan yang diinginkan dari pihak-pihak yang terlibat untuk menjamin kualitas layanan sesuai dengan perkembangan pesat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pada pasien BPJS rawat inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu Tahun 2024. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian ini merupakan pasien BPJS rawat inap di RSUD Batara Guru dengan banyak populasi 312 pasien dan besar sampel sebanyak 90 pasien yang ditentukan dengan rumus *Slovin*. Hasil riset menunjukkan bahwa ada hubungan anatara kualitas Pelayanan terhadap pasien BPJS Rawat Inap berdasarkan bukti fisik (*tangible*) ($p = 0.001$), kehandalan (*reliability*) ($p = 0.001$), Ketanggapan (*responsiveness*) ($p = 0.001$), Empati (*emphaty*) ($p = 0.001$), dan jaminan (*assurance*) ($p = 0.001$). Saran yang diberikan bagi pihak Rumah Sakit, diharapkan untuk melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik agar pasien dan keluarga pasien merasa nyaman.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; BPJS Kesehatan; Kepuasan Pasien

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal Fakultas
Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI) Makassar,
Sulawesi Selatan.

Email : jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 5 Juli 2024

Received in revised form : 10 Juli 2024

Accepted : 19 Februari 2025

Available online : 28 Februari 2025

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Service Quality is the best service carried out by a person, group, or institution that satisfies customers or the community. In turn, that satisfaction will create customer or community loyalty to a person/group/institution that provides the service. The effectiveness of quality is determined by customer satisfaction, which will meet the desired needs of the parties involved to ensure the quality of service is by rapid developments. This study aimed to determine the relationship between service quality and inpatient BPJS patients at Batara Guru Hospital, Luwu Regency, in 2024. The method used is a quantitative cross-sectional approach method. The sample of this study was inpatient BPJS patients at Batara Guru Hospital, which had a population of 312 patients and a sample size of 90 patients, as determined by the Slovin formula. The research results show that there is a relationship between the quality of Service to BPJS Inpatient Patients based on physical evidence (tangible) ($p = 0.001$), reliability ($p = 0.001$), Responsiveness ($p = 0.001$), Empathy ($p = 0.001$), and assurance ($p = 0.001$). The advice given to the Hospital is expected to make improvements, enhancements, and development of physical facilities so that patients and their families feel comfortable.

Keywords: Quality of Service; Patient Satisfaction; BPJS.

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Oleh karena itu setiap rumah sakit harus menekankan kualitas pelayanannya.⁽¹⁾

Efektivitas kualitas ditentukan oleh kepuasan pelanggan yang akan memenuhi kebutuhan yang diinginkan dari pihak-pihak yang terlibat untuk menjamin kualitas layanan sesuai dengan perkembangan pesat⁽²⁾. Dalam menghadapi persaingan dengan negara lain, upaya peningkatan kualitas pelayanan dan citra suatu organisasi harus selalu dalam kondisi yang baik dan berjalan sesuai serta tepat waktu.⁽²⁾

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.⁽³⁾ Pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga mereka yang seharusnya menentukan kualitas jasa.⁽⁴⁾

Dalam meringankan beban masyarakat terhadap biaya kesehatan, pemerintah telah memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat dalam bentuk BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) kesehatan yang merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan sosial sebagai perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat Indonesia agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya.⁽⁵⁾

Laporan Pengelolaan Program dan Keuangan BPJS Kesehatan Tahun 2021 menunjukkan kenaikan cakupan kepesertaan JKN setiap tahun. Di tahun 2020, jumlah cakupan kepesertaan JKN adalah 222.461.906 jiwa, kemudian di tahun 2021 naik menjadi 235.719.262 jiwa atau sebesar 86,07% dari jumlah penduduk Indonesia per 31 Desember 2021.⁽⁶⁾ Selanjutnya per 30 Juni 2022 peserta JKN telah mencapai 241,7 juta jiwa,⁽⁷⁾ dan dilansir dari situs web BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa jumlah pengguna JKN di Indonesia sampai pada 31 Desember 2023 yaitu sebanyak 267.311.566 jiwa, dimana angka tersebut mencakup sekitar 97,4 persen jumlah penduduk Indonesia dimana terlihat peningkatan dari tahun ke tahun. Provinsi dengan persentase tertinggi penduduk yang memiliki jaminan kesehatan berupa BPJS Kesehatan

adalah Provinsi Aceh yaitu sebesar 96,27 persen.⁽⁸⁾

Menurut Depkes RI (2005), hingga kini masih ditemukan keluhan pasien atas ketidakpuasan terhadap komunikasi perawat. Rata-rata data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien mengeluh adanya ketidakpuasan menerima pelayanan Kesehatan.⁽⁹⁾ Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.⁽¹⁰⁾

Berdasarkan penelitian terdahulu tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu, menemukan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit dilihat dari empati layanan (*empathy*) yang diberikan oleh petugas kesehatan juga masih kurang simpatik dengan pasien.⁽¹¹⁾ Terlihat pihak rumah sakit tidak memberikan kepastian kepada pasien untuk menjamin kesembuhan lebih cepat, belum memberikan jaminan pasien mendapatkan pelayanan dokter spesialis yang berkualitas dan tidak adanya jaminan mendapatkan fasilitas ruangan, kamar dan operasi layanan yang terbaik.⁽¹²⁾

Dalam penelitian Vianti (2016) tentang analisis kepuasan pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Kesehatan di instalasi rawat inap bangsal dahlia RSUD Ungaran, menemukan bahwa pada dimensi *tangibility* (bukti fisik) pada aspek kebersihan dan kerapian dapat dikatakan kurang karena masih terdapat informan yang berpendapat kurang bersih dan dibersihkan hanya setiap pagi hari, pada dimensi *emphaty* (perhatian) aspek kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien diketahui bahwa petugas tidak terdapat perhatian khusus untuk berkomunikasi dengan pasien diluar jam kunjungan/ketika pasien tidak membutuhkan bantuan, dan pada dimensi *reliability* (kehandalan) pada aspek pelayanan dokter dan petugas kesehatan dilakukan dengan cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan tetapi ada beberapa informan mengungkapkan keluhan terhadap komunikasi dokter yang kurang ramah terhadap pasien.⁽¹³⁾

Citra et al., (2021) menemukan bahwa adanya hubungan antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dimana dalam temuan peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan pasien. Bahwa semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit salewangan, Kabupaten Maros, maka akan memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit.⁽¹⁴⁾

Menurut data BPJS Kesehatan provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2019 adalah 8.411.467 jiwa dari total penduduk 9.426.853 atau 89 persen dari total penduduk Sulawesi Selatan. Itu sudah mencakup untuk seluruh kabupaten yang ada di Sulawesi Selatan.⁽¹⁵⁾

Berdasarkan data awal yang telah didapatkan dari lokasi penelitian yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Kabupaten Luwu pada tahun 2021 terdapat 5.341 pasien umum, 60.697 pasien BPJS dan 8.831 pasien BPJS khusus rawat inap. Pada tahun 2022 terdapat 8.715 pasien umum, 80.761 pasien BPJS dan 14.366 pasien BPJS khusus rawat inap. Pada tahun 2023 terdapat 14.067 pasien umum, 105.631 pasien BPJS dan 16.598 pasien BPJS khusus rawat inap. Dapat dilihat bahwa terdapat kenaikan kunjungan pasien

dari tahun 2021 ke tahun 2023 baik itu pasien umum, pasien BPJS, dan pasien BPJS khusus rawat inap.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pasien BPJS rawat inap dengan melihat 5 dimensi yakni kepuasan berwujud (*tangibles*), keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan petugas (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan/ keyakinan (*assurance*) di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Kabupaten Luwu.

METODE PENELITIAN

Riset menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, sampel data yang diperoleh melalui kuesioner atau instrumen riset lainnya untuk membuktikan atau menguji hipotesis (dugaan sementara) yang diajukan dalam riset. Riset ini dilakukan pada pasien BPJS Rawat Inap, Riset dilakukan tanggal 27 Maret – 27 April, pada tahun 2024, dengan persiapan dan pelaksanaan. Sampel penelitian ini merupakan pasien BPJS rawat inap di RSUD Batara Guru dengan banyak populasi 312 pasien dan besar sampel sebanyak 90 pasien yang ditentukan dengan rumus *Slovin*.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir, dan Kelas Perawatan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Kab. Luwu Tahun 2024

Karakteristik	n	%
Umur		
18-25	9	10
26-34	18	20
35-43	25	27,8
44-54	23	25,6
55-64	15	16,7
Jenis Kelamin		
Laki-laki	34	37,8
Perempuan	56	62,2
Pekerjaan		
PNS	28	31,1
Wiraswasta	8	8,9
Supir	3	3,3
Petani	8	8,9
IRT	24	26,7
Pelaut	1	1,1
Bidan	1	1,1
Perawat	3	3,3
Honor	5	5,6
Mahasiswa	6	6,7
Pensiun	1	1,1
Aparat Desa	1	1,1
Swasta	1	1,1
Pendidikan Terakhir		
SD	10	11,1
SMP	12	13,3

SMA	18	20,0
Sarjana	50	55,5
Kelas Perawatan		
Edelweis	11	12,2
Anggrek	23	25,6
Mawar	30	33,3
Melati	26	28,9
Total	90	100

Berdasarkan umur menunjukkan bahwa pasien dengan umur 18-25 tahun sebanyak 9 orang (10%), umur 26-34 tahun 18 orang (20%), umur 35-43 tahun 25 orang (27,8%), umur 44-54 tahun 23 orang (25,6%), dan pasien umur 55-64 tahun 15 orang (16,7%). Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan mayoritas responden yaitu Perempuan sebanyak 56 orang (62,2%), dan minoritas yaitu laki-laki sebanyak 34 (37,8%) responden. Berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa yang bekerja sebagai pelaut, bidan, pensiun, aparat desa, dan karyawan swasta sebanyak 1 orang (1%), wiraswasta dan petani masing-masing 8 orang (8,9%), sopir dan perawat masing-masing sebanyak 3 orang (3,3%), PNS 28 orang (31,1%), IRT 24 orang (26,7%), Honor 5 orang (5,6%), dan Mahasiswa 6 orang (6,5%). Berdasarkan Pendidikan terakhir menunjukkan bahwa pendidikan terakhir SD sebanyak 10 orang (11,1%), SMP 12 orang (13,3%), SMA 18 orang (20%), dan Akademik (sarjana) 50 orang (55,5%). Berdasarkan kelas perawatan menunjukkan bahwa responden dengan kelas Edelweis (VIP) sebanyak 11 orang (12,2%), Anggrek 23 orang (25,66%), Mawar sebanyak 30 (33,3%), dan Melati 26 orang (28,9%).

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Empati (*Emphaty*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepuasan di Ruang Inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu

Persepsi Pasien	n	%
Bukti Fisik	n	%
Baik	78	86,7%
Kurang Baik	12	13,3%
Keandalan		
Handal	82	91,1%
Kurang Handal	8	8,9%
Ketanggapan		
Tanggap	83	92,2%
Kurang Tanggap	7	8,9%
Empati		
Empati	79	87,8%
Kurang Empati	11	12,1%
Jaminan		
Terjamin	84	93,3%
Kurang Terjamin	6	6,7%
Kepuasan		
Puas	82	91,1%
Kurang Puas	8	8,9%
Total	90	100%

Berdasarkan persepsi pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) pada kategori baik sebanyak 78 (86,7%) responden dan kurang baik sebanyak 12 (13,3%) responden. Berdasarkan persepsi pasien terhadap kehandalan (*reliability*) pada kategori handal sebanyak 82 (91,1%) responden dan kurang handal sebanyak 8 (8,9%) responden. Berdasarkan persepsi pasien terhadap ketanggapan (*responsiveness*) pada kategori tanggap sebanyak 83 (92,2%) responden dan kurang tanggap sebanyak 7 (7,8%) responden. Berdasarkan persepsi pasien terhadap empati (*emphaty*) pada kategori empati sebanyak 79 (87,8%) responden dan kurang empati sebanyak 10 (12,1%) responden. Berdasarkan persepsi pasien terhadap jaminan (*assurance*) pada kategori terjamin sebanyak 84 (93,3%) responden dan kurang terjamin sebanyak 6 (6,7%) responden. Berdasarkan persepsi pasien terhadap kepuasan bahwa dari 90 pasien rawat inap peserta BPJS diperoleh persepsi pasien terhadap kepuasan pada kategori puas sebanyak 82 (91,1%) responden dan kurang puas sebanyak 8 (8,9%) responden.

Analisis Bivariat

Tabel 3. Analisis Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Empati (*Emphaty*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepuasan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu Tahun 2024

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	77	85,6%	1	1,1%	78	86,7%	0,001
Kurang Baik	5	5,6%	7	7,8%	12	13,3%	
Total	82	91,1%	6	8,9%	90	100%	
Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Handal	81	90%	1	1,1%	83	91,1%	0,001
Kurang Handal	1	1,1%	7	7,8%	8	8,9%	
Total	82	91,1%	8	8,9%	90	100%	
Ketanggapan	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Tanggap	81	90%	2	2,4%	83	92,2%	0,001
Kurang Tanggap	1	1,1%	6	6,7%	7	7,8%	
Total	82	91,1%	8	8,9%	90	100	
Empati	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Empati	78	86,7%	1	1,1%	79	87,8%	0,001
Kurang Empati	4	4,4%	7	7,8%	11	12,2%	
Total	81	91,1%	8	8,9%	90	100	
Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Terjamin	80	88,9%	4	4,4%	84	93,3%	0,001
Kurang Terjamin	2	2,2%	4	4,4%	6	6,7%	
Total	82	91,1%	8	8,9%	90	100	

Berdasarkan variabel bukti fisik (*tangible*) menunjukkan bahwa dari 78 (86,7%) responden yang

menyatakan baik terhadap bukti fisik (*tangible*) terdapat 77 (85,6%) responden merasa puas dan 1 (1,1%) responden merasa tidak puas. Sedangkan dari 12 (13,3%) responden yang menyatakan kurang baik terhadap bukti fisik (*tangible*) terdapat 5 (5,6%) responden merasa puas dan 7 (8,9%) responden merasa kurang puas. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $p=0,001 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan variabel kehandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa dari 83 responden (91,1%) yang menyatakan handal terhadap kehandalan (*reliability*) terdapat 81 (90%) responden merasa puas dan 1 (1,1%) responden merasa tidak puas. Sedangkan dari 8 (8,9%) responden yang menyatakan kurang handal terdapat 1 (1,1%) responden merasa puas dan 7 (7,8%) responden merasa kurang puas. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $p=0,001 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan bahwa dari 83 (100%) responden yang menyatakan tanggap terhadap ketanggapan (*responsiveness*) terdapat 81 (90%) responden merasa puas dan 2 (2,3%) responden merasa tidak puas. Sedangkan dari 7 (100%) responden yang menyatakan kurang tanggap terdapat 1 (1,1%) responden merasa puas dan 6 (6,7%) responden merasa kurang puas. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $p=0,001 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan variabel empati (*emphaty*) menunjukkan bahwa dari 79 (87,8%) responden yang menyatakan empati terhadap empati (*emphaty*) terdapat 78 (86,7%) responden merasa puas dan 1 (1,1%) responden merasa tidak puas. Sedangkan dari 11 (12,2%) responden yang menyatakan kurang empati terdapat 4 (4,4%) responden merasa puas dan 7 (7,8%) responden merasa kurang puas. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $p=0,001 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan variabel jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa bahwa dari 84 (93,3%) responden yang menyatakan terjamin terhadap jaminan (*assurance*) terdapat 80 (88,9%) responden merasa puas dan 4 (4,4%) responden merasa tidak puas. Sedangkan dari 6 (6,7%) responden yang menyatakan kurang terjamin terdapat 2 (2,2%) responden merasa puas dan 4 (4,4%) responden merasa kurang puas. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $p=0,001 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara Jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hubungan Bukti Fisik (Tangible) dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 78 (86,7%) responden yang menyatakan baik terhadap bukti fisik (*tangible*) terdapat 77 (85,6%) responden merasa puas dan 1 (1,1%) responden merasa tidak puas. Sedangkan dari 12 (13,3%) responden yang menyatakan kurang baik terhadap bukti fisik (*tangible*) terdapat 5 (5,6%) responden merasa puas dan 7 (8,9%) responden merasa kurang puas. Berdasarkan hasil

uji statistic bahwa ada hubungan antara bukti fisik (tangible) dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu Tahun 2024.

Kepuasan pasien tersebut terletak pada penampilan tenaga medis dan non-medis yang memakai pakaian rapi, ketersediaan dan kenyamanan tempat tidur, memiliki ventilasi dan pencahayaan yang bagus, kebersihan ruang perawatan dan peralatan makanan, serta kelengkapan obat-obatan. Pada pasien yang merasa kurang puas disebabkan oleh beberapa faktor yaitu, ada beberapa ruang perawatan yang kurang bersih, ada toilet yang airnya tidak mengalir lancar, ventilasi ruangan yang kurang sehingga membuat ruangan terasa pengap, dan terdapat 2 ruang perawatan yang memiliki ruang pendingin mati sehingga menyebabkan pasien dan keluarga pasien kepanasan dan harus menggunakan kipas angin pribadi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Tobing et al. (2023) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan uji statistik Chi-Square test, terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dari dimensi tangible dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSU Royal Prima Medan dengan nilai p-value 0.001.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setianingsih & Susanti (2021) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "S". Hasil dari penelitian tersebut bahwa pengaruh berwujud (tangible) terhadap kepuasan pasien menunjukkan persepsi responden dengan nilai thitung $1,701 < t_{tabel} 1,980$ dan nilai $p = 0,092 > 0,05$, artinya tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Kehandalan (Reliability) dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 83 (91,1%) responden yang menyatakan handal terhadap kehandalan (reliability) terdapat 81 (90%) responden merasa puas dan 1 (1,1%) responden merasa tidak puas. Sedangkan dari 8 (8,9%) responden yang menyatakan kurang handal terdapat 1 (1,1%) responden merasa puas dan 7 (7,8%) responden merasa kurang puas. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai bahwa ada hubungan antara kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu Tahun 2024.

Kepuasan pasien terletak pada pelayanan administrasi dilakukan secara cepat dan prosedur penerimaan yang tidak berbelit-belit, ketelitian dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan, dan informasi yang diberikan oleh dokter dan perawat dengan bahasa yang mudah dimengerti sebelum memberikan tindakan, perawat menjalankan tugasnya penuh dengan ketelitian dan pemberian makanan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien. Pada pasien yang merasa kurang puas disebabkan masih ada yang mendapatkan prosedur penerimaan pasien yang berbelit-belit dan merepotkan pasien, kurangnya perhatian perawat dalam mengingatkan pasien untuk minum obat dan masih ada dokter yang datang terlambat pada saat ingin memberikan pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Anzar et al. (2023) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tinombo. Hasil dari penelitian tersebut

menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara kehandalan dengan kepuasan pasien. Hasil uji menunjukkan $p=0,005 < 0,05$, yang artinya kehandalan mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Aulia et al. (2021) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Landasan Ulin Tahun 2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diketahui bahwa pada kualitas pelayanan dimensi jaminan baik dan tidak baik, responden cenderung puas terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji statistik dengan uji Chi Square di dapatkan $p\text{-value} = 0,503 > \alpha (0,05)$ maka H_0 di terima artinya tidak ada hubungan kualitas pelayanan dimensi kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Landasan Ulin Tahun 2021.

Hubungan Ketanggapan (Responsiveness) dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu Tahun

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 83 (100%) responden yang menyatakan tanggap terhadap ketanggapan (responsiveness) terdapat 81 (90%) responden merasa puas dan 2 (2,3%) responden merasa tidak puas. Sedangkan dari 7 (100%) responden yang menyatakan kurang tanggap terdapat 1 (1,1%) responden merasa puas dan 6 (6,7%) responden merasa kurang puas. Berdasarkan hasil uji statistic bahwa ada hubungan antara ketanggapan (responsiveness) dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu Tahun 2024.

Kepuasan pasien terletak pada petugas tanggap dalam melayani keluhan administrasi, perawat tanggap terhadap keluhan pasien, dokter melakukan tindakan medis secara cepat dan tepat, dan ketanggapan dokter menangani keluhan pasien. Pada pasien yang merasa kurang puas disebabkan oleh perawat yang kadang lambat melakukan tindakan keperawatan apabila dibutuhkan oleh pasien, dan perawat masih kurang memberikan respon terhadap kebutuhan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian Alim et al. (2019) tentang Kualitas pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pada pasien rawat jalan ($p\text{-value}<0,05$). Hubungan daya tanggap dengan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Makassar, terdapat 18 (21,4%) responden yang memilih tidak buruk dan tidak baik.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Jafar (2023) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Pepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan pengaruh kehandalan terhadap kepuasan berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistik diperoleh nilai $p\text{ Value} = 1.0$ yang dimana p hitung lebih besar dari p tabel 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh Kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng.

Hubungan Empati (Emphaty) dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa dari 79 responden (87,8%) yang menyatakan empati terhadap empati (emphaty) terdapat 78 (86,7%) responden merasa puas dan 1 (1,1%)

responden merasa tidak puas. Sedangkan dari 11 (12,2%) responden yang menyatakan kurang empati terdapat 4 (4,4%) responden merasa puas dan 7 (7,8%) responden merasa kurang puas. Berdasarkan hasil uji statistic bahwa ada hubungan antara empati (emphaty) dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu Tahun 2024.

Kepuasan pasien terletak pada petugas ramah dalam melayani pasien dibagian administrasi sehingga pasien merasa senang karena kesan pertama pasien terbentuk sewaktu penerimaan pasien, sikap ramah yang dilakukan dokter, berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien, dan dokter bersikap ramah. Pada pasien yang merasa kurang puas disebabkan oleh masih ada beberapa pasien yang merasa petugas administrasi saat memberikan pelayanan kurang ramah, perawat kurang meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien, dan masih ada perawat yang tidak bersikap ramah kepada pasien sehingga membuat pelayanan yang didapatkan kurang memuaskan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Gultom et al. (2022) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan probabilitas kehandalan adalah $p\text{-value} = 0,020$ atau $< \text{nilai } 0,05$. Hal ini membuktikan empati (emphaty) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Aulia et al., 2021) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Landasan Ulin Tahun 2021. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa uji statistik dengan uji Chi Square di dapatkan $p\text{-value} = 0,056 > \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima artinya tidak ada hubungan kualitas pelayanan dimensi empati (empathy) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Landasan Ulin Tahun 2021.

Jaminan (Assurance) dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 84 (93,3%) responden yang menyatakan terjamin terhadap jaminan (assurance) terdapat 80 (88,9%) responden merasa puas dan 4 (4,4%) responden merasa tidak puas. Sedangkan dari 6 (6,7%) responden yang menyatakan kurang terjamin terdapat 2 (2,2%) responden merasa puas dan 4 (4,4%) responden merasa kurang puas. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh bahwa ada hubungan antara Jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu Tahun 2024.

Kepuasan pasien terletak pada perilaku tenaga non-medis yang terampil sehingga merasa aman dalam pelayanan, kemampuan menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit pasien dan keyakinan terhadap diagnosa penyakit yang diberikan oleh dokter, alat kesehatan aman untuk digunakan, jaminan pengobatan yang cukup aman karena perubahan positif yang dialami pasien dan obat yang diberikan dengan kualitas baik, serta kebersihan makanan yang terjaga sehingga aman untuk dikonsumsi. Pada pasien yang merasa kurang puas disebabkan oleh kurangnya pengawasan pada kamar perawatan pasien dan perilaku perawat kurang meyakinkan dalam memberikan pelayanan sehingga pasien merasa tidak aman.

Menurut Parasuraman (2010) dalam (16) Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang di berikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat di tentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan yang di berikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dengan Mayasari et al. (2021) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak Dengan Kepuasan Orang Tua di Ruang Rawat Inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur. Hasil uji Corelation Spearman diperoleh nilai p value 0,000 (p value < 0,05) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi Assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini tidak sejalan dengan Sri (2020) tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa uji statistik dengan menggunakan fisher's exact test diperoleh nilai p=0,491. Hal ini berarti tidak ada hubungan antara assurance dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil riset mengenai "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu Tahun 2024", dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat inap. Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti mengusulkan beberapa saran bagi pihak Rumah sakit, diharapkan dapat melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik agar pasien dan keluarga pasien merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

1. Oren O, Arcodia C, Robinson RNS, Abreu M. International Journal of Hospitality Management Commensality research in commercial hospitality : A systematic review. Int J Hosp Manag [Internet]. 2024;117(May 2023):103663.
2. Asnawi AA, Awang Z, Afthanorhan A, Mohamad M, Karim F. The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. Manag Sci Lett. 2020;9(6):911–20.
3. Pertiwi A. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. J Manaj Dayasaing. 2019;18(2):113–21.
4. Alim A, Tangdilambi N, Badwi A. Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo.2019;5(2):165.
5. Yanuarti R, Oktavidiati E, Febriawati H, Oktarianita O. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. J Kesmas Asclepius. 2021;3(1):1–8.
6. Yuliana; Marchamah DDR. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. Termom J Ilm Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran [Internet]. 2024;2(1):235–46. Available from: <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/Termometer/article/view/2843>

7. Rofiq HN. Deteksi Inefisiensi pada Klaim BPJS Kesehatan dengan menggunakan Machine Learning. *J Jaminan Kesehat Nas*. 2023;3(1):83–98.
8. Iverson BL, Dervan PB. Profil Statistik Kesehatan 2023. 2023. 7823–7830 p.
9. Rochani S. Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak. *J Kesehat Saelmakers Perdana*. 2019;2(1):43–55.
10. Rangki L. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Bedah Dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari. *Nurs Care Heal Technol J*. 2021;1(1):39–46.
11. Sriantri, Ansari I, Ma'ruf A. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu. *Kaji Ilm Mhs Adm Publik*. 2020;1(2):410–24.
12. Ampu MN. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Desa Suanae (Puskesmas Eban). *Ekon Hum*. 2020;02(05):2686–5661.
13. Vianti NR. Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran. Undergrad Thesis. 2016;194.
14. Citra E widya, Razak A, Amelia R. Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap RSUD Salewangan Maros Tahun 2021. *Sinergitas Multidisplin ilmu Pengetah dan Teknol citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien di rawat Ina rsud salewangan maros tahun 2021i*. 2021;4:379–96.
15. Tsamara R, Nurmiati Muchlis, Nurul Hikmah B. Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Masyarakat Dalam Penggunaan BPJS Di Puskesmas Lauleng Bukit Harapan. *Wind Public Heal J*. 2023;4(3):401–10.
16. Abbas J, Kurnaesih E, Aril Ahri R, Prihatin Idris F, Muhammad Multazam A. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *J Muslim Community Heal* 2023 [Internet]. 2023;4(3):52–69. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>