**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN BPJS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD PEKALONGAN**

**Ghozi Kori Aqilla1, Frista Martha Rahayu2, Ouve Rahadiani Permana3,Bambang Wibiono4**

 Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Swadaya Gunung Jati1

 Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Swadaya Gunung Jati 2,3,4

Email korespondensi : ouverahadianip@gmail.com

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :**Mutu pelayanan BPJS diidentifikasi dimensi kualitas servis yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sebagai dasar pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan dengan kenyataanya. **Tujuan :** Mengetahui hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah di Pekalongan.

**Metode :** Metode observasional analitik dengan desain Cross Sectional. Responden sebanyak 67 orang dipilih dengan teknik *Stratified Random Sampling*. Pengambilan data dengan pengisian kuesioner. Data didapat dan dianalisis dengan uji korelasi Chi Square dan Regresi Logistik.

 **Hasil :** Hasil analisis Bivariat didapatkan nilai *p-value*=0,000 (< 0,05) pada hubungan lima dimensi (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah di Pekalongan. Hasil analisis Multivariat didapatkan empati dengan nilai Exp(B) sebesar 45,966, bukti fisik dengan nilai Exp(B) sebesar 36,521, kehandalan dengan nilai Exp(B) sebesar 31,594, daya tanggap dengan nilai Exp(B) sebesar 17,540, dan jaminan dengan nilai Exp(B) sebesar 6,382.

**Kesimpulan :** Terdapat hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pekalongan. Empati menjadi variabel yang memiliki hubungan paling dominan dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci** : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Dimensi Mutu Pelayanan.

#

# ABSTRACT

***Background :*** *BPJS service quality is identified by dimensions of Service Quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence as the basis for quality services. Patient satisfaction is a patient's feeling that arises as a result of the performance of health services he gets after the patient compares it with what is expected with reality.*

***Purposes :*** *Knowing the relationship between the quality of BPJS Health services and patient satisfaction at the Inpatient Installation of the Di Pekalongan Regional General Hospital.*

***Methods :*** *Analytic observational method with Cross Sectional design. Sixty seven respondents were selected using the Stratified Random Sampling technique. Data collection was done by filling out a questionnaire. The data obtained were then analyzed using the Chi Square correlation test and Logistics Regression.*

***Result :*** *The results of the Bivariate analysis all obtained p-value = 0.000 (<0.05) in a five-dimensional relationship (Reliability, Responsiveness, Assurance, Attention, Physical Evidence) Quality of Service and Patient Satisfaction at the Inpatient Installation of the Di Pekalongan General Hospital. Multivariate analysis results obtained attention with an Exp (B) value of 45.966, physical evidence with an Exp (B) value of 36.521, reliability with an Exp (B) value of 31.594, responsiveness with an Exp (B) value of 17.540, and assurance with a value of Exp(B) is 6,382.* ***Discussion :*** *There is a relationship between BPJS Health Service Quality and Patient Satisfaction at the Inpatient Installation of the Pekalongan Regional General Hospital. Empathy is the variable that has the most dominant relationship with patient.*

***Keywords*** *: Service Quality, Patient Satisfaction, Dimensions of Service Quality*

**PENDAHULUAN**

Undang – Undang Dasar 1945 pasal 28H ayat 3 menjelaskan bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat.(1) Pada tanggal 1 Januari 2014, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Indonesia telah dibentuk dengan tujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan maupun pengembangan jaminan kesehatan semua penduduk.

Dibentuknya BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang menjamin terselenggaranya program kesehatan.Tujuan diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional ini adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah.(2)

Sesuai dengan teori, mutu pelayanan bisa diidentifikasi dengan dimensi kualitas servis yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik menurut *Zeithaml et al.* sebagai dasar pelayanan yang bermutu, maka BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat dengan cara yang paling efektif.(3)

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien dapat dipenuhi minimal dari pelayanan kesehatan yang bermutu..(5)(6)(7)

Informasi mengenai profil visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah Di Pekalongann adalah “Rumah Sakit dengan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada keselamatan pasien”. Sedangkan motonya adalah “Pelayanan optimal adalah tekad kami”.(8)

Pada tahun 2019 rata – rata masyarakat Indonesia yang terdaftar menjadi peserta JKN-KIS mengelukan sistem antrean, ketersediaan tempat tidur untuk rawat inap, dan prosedur yang menyulitkan bagi layanan hemolisa dan cuci darah. Data rekam medis pasien di RSUD Pekalongan terhitung dari Januari sampai Desember tahun 2020 berjumlah 6.725 pasien BPJS dan dengan data ini, terbukti bahwa pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Di Pekalongan kebanyakan membayarnya dengan BPJS.(9)

Berdasarkan informasi diatas maka peneliti berminat mengetahui mutu pelayanan BPJS kesehatan, dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pekalongan, maka peneliti tertarik untuk meneliti adakah hubungan antara mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Di Pekalongan.

# METODE

# Penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* observasional analitik dengan teknik pengambilan sampel *stratified random sampling* yang dilakukan pada 67 pasien BPJS yang di rawat inap di RSUD Pekalongan. Penelitian dilakukan di Wilayah RSUD Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah, Indonesia. Kriteria ekslusi pada penelitian ini adalah responden yang dirawat inap pada ruang ICU, ruang anak, ruang isolasi, dan pasien dengan stadium terminal. Mutu dari pelayanan BPJS serta kepuasan pasien rawat inap dinilai dari pengisian kuesioner yang sudah tervalidasi secara statistik. *Ethichal clearance* No. 16/EC/FKUGJ/III/2022 diperoleh dari komisi etik Fakultas Kedokteran Universitas Swadaya Gunung Jati.

**HASIL**

Karakteristik responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Di Kabupaten Pekalongan berdasarkan jenis kelamin terbagi menjadi 2 kategori yaitu Laki-Laki dan Perempuan.

**Gambar 1. Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Gambar di atas menunjukkan dari 67 responden didapatkan bahwa laki– laki sebanyak 30 (45%) dan perempuan sebanyak 37 (55%).

**Gambar 2. Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Gambar di atas menunjukkan dari 67 responden didapatkan bahwa Umur < 25 Tahun sebanyak 13 (19%) dan umur ≥ 25 Tahun sebanyak 54 (81%).

**Gambar 3. Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Gambar di atas menunjukkan dari 67 responden didapatkan bahwa Pendidikan Tidak Tamat SMA sebanyak

**Gambar 4. Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Gambar di atas menunjukkan dari 67 responden didapatkan bahwa Pekerjaan PNS sebanyak 9 (14%), Pegawai Swasta sebanyak 43 (64%), dan Tidak Bekerja sebanyak 15 (22%).

**Gambar 5. Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas**

Gambar di atas menunjukkan dari 67 responden didapatkan bahwa BPJS Kelas I sebanyak 8 (12%), BPJS Kelas II sebanyak 7 (10%), dan BPJS Kelas III sebanyak 52 (78%).

**Gambar 6. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kehandalan**

Gambar di atas menunjukkan dari 67 responden didapatkan bahwa Kehandalan Baik sebanyak 56 (83,6%) dan Tidak Baik sebanyak 11 (16.4%).

**Gambar 7. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Daya Tanggap**

Gambar di atas menunjukkan dari 67 responden didapatkan bahwa Daya Tanggap Baik sebanyak 58 (86,6%) dan Tidak Baik sebanyak 9 (13,4%).

**Gambar 8. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Jaminan**

Gambar di atas menunjukkan dari 67 responden didapatkan bahwa Jaminan Baik sebanyak 60 (89,6%) dan Tidak Baik sebanyak 7 (10.4%).

**Gambar 9. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Empati**

Gambar di atas menunjukkan dari 67 responden didapatkan bahwa Empati Baik sebanyak 58 (86,6%) dan Tidak Baik sebanyak 9 (13.4%).

**Gambar 10. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Bukti Fisik**

Gambar di atas menunjukkan dari 67 responden didapatkan bahwa Bukti Fisik Baik sebanyak 60 (89,6%) dan Tidak Baik sebanyak 7 (10.4%).

**Gambar 11. Distribusi Frekuensi Kepuasan**

Gambar di atas menunjukkan dari 67 responden didapatkan bahwa Kepuasan Puas sebanyak 54 (80,6%) dan Tidak Puas sebanyak 13 (19.4%).

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Kepuasan** | **Total** | **P value** |
| **Puas** | **Tidak Puas** |
| Kehandalan | Baik | N | 50 | 6 | 56 | 0,000 |
| % | 89.3% | 10.7% | 100.0% |
| Tidak Baik | N | 4 | 7 | 11 |
| % | 36.4% | 63.6% | 100.0% |
| Total | N | 54 | 13 | 67 |  |
| % | 80.6% | 19.4% | 100.0% |  |

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Kepuasan** | **Total** | **P value** |
| **Puas** | **Tidak Puas** |
| Daya Tanggap | Baik | N | 51 | 7 | 58 | 0,000 |
| % | 87.9% | 12.1% | 100.0% |
| Tidak Baik | N | 3 | 6 | 9 |
| % | 33.3% | 66.7% | 100.0% |
| Total | N | 54 | 13 | 67 |  |
| % | 80.6% | 19.4% | 100.0% |  |

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Kepuasan** | **Total** | **P value** |
| **Puas** | **Tidak Puas** |
| Jaminan | Baik | N | 53 | 7 | 60 | 0,000 |
| % | 88.3% | 11.7% | 100.0% |
| Tidak Baik | N | 1 | 6 | 7 |
| % | 14.3% | 85.7% | 100.0% |
| Total | N | 54 | 13 | 67 |  |
| % | 80.6% | 19.4% | 100.0% |  |

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Empati dengan Kepuasan Pasien

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Kepuasan** | **Total** | **P value** |
| **Puas** | **Tidak Puas** |
| Empati | Baik | N | 53 | 5 | 58 | 0,000 |
| % | 91.4% | 8.6% | 100.0% |
| Tidak Baik | N | 1 | 8 | 9 |
| % | 11.1% | 88.9% | 100.0% |
| Total | N | 54 | 13 | 67 |  |
| % | 80.6% | 19.4% | 100.0% |  |

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Kepuasan** | **Total** | **P value** |
| **Puas** | **Tidak Puas** |
| Bukti Fisik | Baik | N | 53 | 7 | 60 | 0,000 |
| % | 88.3% | 11.7% | 100.0% |
| Tidak Baik | N | 1 | 6 | 7 |
| % | 14.3% | 85.7% | 100.0% |
| Total | N | 54 | 13 | 67 |  |
| % | 80.6% | 19.4% | 100.0% |  |

**Tabel 6.** Hasil Analisis Multivariat dari variabel Mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel****(5Dimensi)** | **OR****(exp.B)** | **95% CI** **(exp.B)** | **P Value** **(Sig.)** |
| Kehandalan | 31,594 | 1,469 + 679,330 | 0,027 |
| Daya Tanggap | 17,540 | 0,756 + 407,021 | 0,074 |
| Jaminan | 6,382 | 0,012 + 3401,337 | 0,563 |
| Empati | 45,966 | 1,385 + 1525,640 | 0,032 |
| Bukti Fisik | 36,521 | 1,100 + 1212,081 | 0,044 |

Pada **tabel 1** menunjukkan p value sebesar 0,000 < 0,05, sehingga terdapat hubungan kehandalan dengan kepuasan. Pada **tabel 2** menunjukkan p value sebesar 0,000 < 0,05, sehingga terdapat hubungan daya tanggap dengan kepuasan

Pada **tabel 3** menunjukkan p value sebesar 0,000 < 0,05, sehingga terdapat hubungan jaminan dengan kepuasan. Pada **tabel 4** menunjukkan p value sebesar 0,000 < 0,05, sehingga terdapat hubungan empati dengan kepuasan. Pada **tabel 5** menunjukkan p value sebesar 0,000 < 0,05, sehingga terdapat hubungan bukti fisik dengan kepuasan. Pada **tabel 6** menunjukkan dari ke lima variabel di atas yang memiliki pengaruh yang paling besar adalah variabel empati karena nilai Exp(B) lebih besar dari 4 variabel lainnya.

**PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yaitu perempuan sebanyak 37 (55%) dan laki – laki sebanyak 30 (45%).

Sesuai dengan hasil yang didapatkan, dimana jenis kelamin merupakan atribut fisiologis dan anatomis yang membedakan laki-laki dan perempuan. Faktor yang mempengaruhi adanya variasi dalam persepsi dalam penelitian ini salah satunya jenis kelamin. Menurut Notoadmojo dari pengaruh jenis kelamin, pasien perempuan cenderung lebih merasa puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Hal ini kemungkinan laki-laki cenderung dominan, aktif dan bebas. Sedangkan sikap perempuan cenderung sensitif dalam hubungan formal ditunjukkan dengan empati, hangat, sabar serta bijaksana. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien maka jenis kelamin perempuan akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dari pada laki-laki.(16)

Hasil penelitian diperoleh menunjukkan sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan berumur ≥ 25 Tahun sebanyak 54 (81%) dan umur < 25 Tahun sebanyak 13 (19%). Menurut Rangkuti, dimana kebutuhan terhadap suatu barang ataupun jasa semakin meningkat seiring dengan meningkatnya usia. Faktanya, kebutuhan pelayanan medis semakin meningkat seiring bertambahnya usia dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan preventif, sehingga banyaknya responden peserta BPJS Kesehatan yang berumur ≥ 25 Tahun di Instalasi Rawat Inap RSUD Pekalongan.(4)

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yaitu berpendidikan Tamat SMA sebanyak 54 (81%) dan Tidak Tamat SMA sebanyak 13 sebanyak (19%). Salah satu pakarnya teori John Dewey menyatakan bahwa pendidikan merupakan proses membangun keterampilan dasar secara intelektual, emosional dan antar manusia. Pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Notoadmojo menyatakan bahwa pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana pasien dengan tingkat pendidikan yang tinggi lebih memahami dan mengerti terkait penyakit yang dialami.(4)

Hasil penelitian diperoleh responden peserta BPJS Kesehatan yaitu Pegawai Swasta sebanyak 43 (65%), PNS sebanyak 9 (13%), dan tidak bekerja sebanyak 15 (22%). Teori Wiltshire menyatakan pekerjaan merupakan konsep dinamis dengan definisi pekerjaan merupakan kegiatan sosial dari individu atau kelompok menempatkan upaya dalam waktu dan ruang tertentu, dengan atau tanpa mengharapkan imbalan, tetapi dengan rasa kewajiban kepada orang lain.(16)

Pekerjaan termasuk dalam faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang. Berdasarkan teori dan penelitian terkait, peneliti berpendapat bahwa pasien yang dirawat di Rumah Sakit sebagian besar memiliki pekerjaan, karena dengan dirawat di Rumah Sakit itu membutuhkan biaya, jika pasien tidak bekerja maka tidak dapat melakukan perawatan terhadap penyakit yang dideritanya. Berbeda dengan pasien yang tidak bekerja sehingga tidak mempunyai kemampuan secara finansial untuk berobat dan dirawat di Rumah Sakit.(16)

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yang menilai mutu pelayanan kehandalan pada kategori baik sebanyak 56 responden (83,6%), memiliki kepuasan pada kategori puas sebanyak 50 responden (89.3%), sedangkan responden yang menilai mutu pelayanan kehandalan pada kategori tidak baik sebanyak 11 responden (16.4%), memiliki kepuasan pada kategori tidak puas sebanyak 7 responden (63.6%)

Hasil analisis uji Chi Square menunjukkan p value sebesar 0,000 <0,05 menunjukkan hubungan antara kehandalan dengan kepuasan di Instalasi Rawat Inap Rumah RSUD Pekalongan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ary, dimana mutu pelayanan kehandalan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan. Pada penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Tresna bahwa terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane. Dimensi kehandalan yang ada di Puskesmas Melonguane menunjukkan bahwa sebagian besar pasien peserta BPJS kesehatan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.(18,19)

Upaya peningkatan kehandalan pada bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen diharapkan dapat membangun budaya kerja bermutu dimana budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* diterapkan dari pimpinan sampai ke *front line staff* (pihak yang berhubungan langsung dengan pasien). Dengan dibentuknya kelompok kerja kompak dan mendapat pelatihan perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi pasien diharapkan menjadi budaya kerja yang lebih baik. Tujuan peneliti menganalisa penilaian responden terhadap pelayanan rujukan memuaskan yang diberikan BPJS Kesehatan. Dikarenakan cukupnya sosialisasi terkait sistem pelayanan rujukan berjenjang, dan sedikit keluhan dari peserta BPJS Kesehatan terkait sistem pelayanan rujukan berjenjang.

Hasil penelitian menunjukkan responden peserta BPJS Kesehatan menilai mutu pelayanan daya tanggap sebanyak 58 (86,6%) dengan kategori baik, sebanyak 51 responden (87,9%) dengan kategori puas. Sedangkan penilaian mutu pelayanan daya tanggap tidak baik sebanyak 9 responden (13,4%), dan sebanyak 6 responden (66,7%) kategori tidak puas.

Hasil analisis uji Chi Square menunjukkan p value sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga terdapat hubungan antara mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Di Pekalongan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Widiastuti, bahwa sebagian besar menyatakan dimensi daya tanggap baik, yaitu sebesar 78 (91,8%) dan memiliki hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien.(17)

Menurut Ningrum, mutu pelayanan merupakan penilaian yang paling dinamis. Meningkatnya ketepatan maupun kecepatan waktu pelayanan semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dipahami pelanggan. Nilai waktu dianggap semakin berharga bagi masyarakat karena berhubungan dengan kegiatan ekonominya semakin meningkat. Pelayanan kesehatan yang cepat tanggap terhadap kebutuhan Sebagian besar ditentukan oleh sikap *front line staff.*

Peneliti menganalisa mutu pelayanan terkait daya tanggap sudah diselenggarakan dengan baik oleh BPJS Kesehatan dimana adanya perbaikan sistem pelayanan rujukan berjenjang yang dikeluhkan sebelumnya. Hal tersebut didukung dari hasil penelitian dimana ada hubungan antara mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pekalongan.

Hasil dari penelitian ini, responden peserta BPJS Kesehatan menilai mutu pelayanan jaminan sebanyak 60 (89,6%) kategori baik, sebanyak 53 responden (88,3%) kategori puas, sebanyak 7 responden (10.4%) kategori tidak baik, dan sebanyak 6 responden (85,7%) kategori tidak puas.

Hasil analisis uji Chi Square menunjukkan p value sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Di Pekalongan. Hasil peneltian ini sejalan dengan penelitian Endartiwi, bahwa Kualitas *assurance* (jaminan) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan tingkat hubungan yang sangat kuat.(20)

Menurut Ningrum, terkait pengetahuan, kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya dari petugas menjadi jaminan pelanggan terlepas dari resiko. Rasa percaya dibangun dengan keramahan dan kesopanan petugas kesehatan.

Hasil penelitian kinerja petugas kesehatan sopan dan ramah. Keramahan dan kesopanan petugas kesehatan menimbulkan rasa percaya pada pasien karena dianggap kepuasan pasien dikaitkan dengan keramahan petugas pelayanan. Hal didukung hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pekalongan.

Hasil penelitian menunjukkan peserta BPJS Kesehatan menilai mutu pelayanan empati sebanyak 58 (86,6%) kategori baik, sebanyak 53 responden (91,4%) kategori puas, sebanyak 9 (13.4%) kategori tidak baik, sebanyak 8 responden (88,9%) kategori tidak puas.

Analisis uji Chi Square menunjukkan p value sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga terdapat hubungan empati dengan kepuasan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Di Pekalongan. Hal ini sejalan dengan penelitian Sapitri, bahwa hasil dari pendapat responden mengenai tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan yang diwakili oleh dimensi *empathy* adalah sebesar 80% artinya pasien sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Ciranjang.(21)

Empati merupakan rasa peduli menunjukkan empati secara pribadi, mengerti kebutuhan pelanggan, serta mudah untuk dihubungi. Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan empati petugas pelayanan kesehatan kepada setiap pengguna jasa, mengerti kebutuhan dan mudah untuk dikontak oleh pengguna jasa yang membutuhkan. Penentuan mutu pelayanan Kesehatan ditentukan juga oleh peranan sumber daya manusia.

Peneliti menganalisa bahwa pasien mempersepsikan pelayanan rujukan berjenjang BPJS Kesehatan sudah memahami kebutuhan pasien. Sebagian besar responden mengatakan puas terhadap petugas kesehatan yang sudah empati terhadap keluhan yang disampaikan. Kemampuan Rumah Sakit untuk memberikan empati yang tulus terhadap semua pasien. Empati diukur dengan indikator pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan empati kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya. Hal tersebut didukung hasil penelitian ini dimana terdapat hubungan mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pekalongan.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan menilai mutu pelayanan bukti fisik pada kategori baik sebanyak 60 (89,6%), memiliki kepuasan pada kategori puas sebanyak 53 responden (88,3%). Sedangkan responden yang menilai mutu pelayanan bukti fisik pada kategori tidak baik sebanyak 7 (10,4%), memiliki kepuasan pada kategori tidak puas sebanyak 6 responden (85,7%).

Hasil analisis uji Chi Square menunjukkan p value sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga terdapat hubungan bukti fisik dengan kepuasan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Di Pekalongan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti, bahwa sebagian besar menyatakan dimensi bukti fisik baik, yaitu sebesar 74 (87,1%) dan memiliki hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien.(17)

Menurut Ningrum, bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, dimensi ini juga mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Peneliti menganalisa bahwa mayoritas responden menilai fasilitas fisik sudah memadai dan sebagian responden merasa nyaman ketika menjalani perawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Pekalongan. Terdapat hubungan mutu pelayanan bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap RSUD Pekalongan.

Kepuasan pasien dipengaruhi juga oleh mutu pelayanan kesehatan yang tidak dikelola baik. Apabila tidak ada upaya BPJS Kesehatan memperbaiki mutu pelayanannya maka tingkat kepuasan kategori baik berubah jadi menjadi prioritas bagi pihak BPJS Kesehatan memberikan mutu pelayanan kesehatan untuk kepuasan pasien.

Dari penelitian terdapat hubungan mutu pelayanan bukti fisik BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien yang baik dihasilkan dari perbaikan mutu pelayanan yang baik. Dengan mengetahui kepuasan pasien, manajemen BPJS Kesehatan dan Rumah Sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan.

Dari hasil penelitian di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Di Pekalongan diketahui bahwa urutan kekuatan hubungan yang terbesar ke yang paling terkecil (analisis multivariat menggunakan uji Regresi Logistik) menunjukkan bahwa: empati merupakan variabel yang memiliki hubungan paling dominan dengan nilai Exp(B) sebesar 45,966 dan disimpulkan bahwa empati yang baik memiliki peluang lebih besar untuk meningkatkan kepuasan pasien, kemudian diikuti variabel bukti fisik dengan nilai Exp(B) sebesar 36,521, kehandalan dengan nilai Exp(B) sebesar 31,594, daya tanggap dengan nilai Exp(B) sebesar 17,540, dan jaminan dengan nilai Exp(B) sebesar 6,382. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Widihastuti yang dilakukan di RSUD di DIY menunjukkan bahwa pasien dengan persepsi empati sangat berpengaruh terhadap kepuasan.(22)

Empati (*Empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.dimesi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan empati khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setia saat jika para pengguna jasa membutuhkan bantuannya. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan sangat menentukkan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan.(15)

Dimensi mutu pelayanan dapat dijadikan dasar bagi manajemen BPJS ataupun rumah sakit untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Harapan pelanggan sama dengan keinginan pelanggan yang ditentukan oleh informasi yang mereka terima dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal melalui iklan dan promosi.

**SIMPULAN**

Mutu pelayanan BPJS Kesehatan yang ditinjau dari 5 dimensi (kehandalan, daya taggap, jaminan, empati, bukti fisik) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Di Pekalongan.

Empati merupakan dimensi mutu pelayanan yang paling memiliki peluang lebih besar untuk meningkatkan kepuasan pasien.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Keterangan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Atas Permohonan Pengujian Materil Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Terhadap Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Perkara Nomor: 33/PUU-XV/2017.

2. Awalinda T, Ake J, Silva MC. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan DI Puskesmas Bailanng Kota Manado. Juperindo Vol 7 Noo 1. 2019.

3. Wahyono MH, Caesarina A, Marchianti N, Viphindrartin S. Mutu Dimensi Jaminan Pelayanan Kesehatan dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan di RSU DR . H . Koesnadi Bondowoso ( Quality Dimension of Assurance Health Service in Increasing Customer Satisfaction at RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso). 2018;1(1):1–5.

4. Syaputra AD. Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu. Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin. 2015.

5. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. 2017;2(1).

6. Suratman DR, Widiyanto I. Pengaruh Diskualitas Pelayanan Terhadap Negative Word Of Moth (WOM) Dengan Ketidakpuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Puskesmas Ngesrep Di Kota Semarang). J Stud Manaj Organ. 2016;13(1):44.

7. Putro BD. Persepsi dan Perilaku Pengobatan Tradisional Sebagai Alternatif Upaya Mereduksi Penyakit Tidak Menular. Universitas Udayana. 2018.

8. Bab I. Kabupaten Pekalongan Tahun 2014. Profil Kesehat Kabupaten Pekalongan Tahun 2014. 2014;20.

9. Aditya Ramadhan. Diskriminasi pelayanan dan dokter telat sering dikeluhkan pasien BPJS [Internet]. Antara News. 2019 [cited 2021 Dec 25]. Available from: https://www.antaranews.com/berita/1171264/diskriminasi-pelayanan-dan-dokter-telat-sering-dikeluhkan-pasien-bpjs

10. DPRD Kabupaten Pekalongan Kritisi Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah [Internet]. Radar Pekalongan. 2019 [cited 2019 Dec 25]. Available from: https://radarpekalongan.co.id/83502/dprd-kritisi-pelayanan-rumah-sakit/

11. Putri EDH. Gambaran tingkat kepuasan pasien rujukan bpjs di rawat jalan rsud di kabupaten pekalongan. 2021;42.

12. 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.

13. Mutiara H, Mayasari D, Fattima ET, Saputri C. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H Abdul Moeloek. J Kedokteran Unila [Internet]. 2018;2(1):31–6. Available from: https://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/JK/article/view/1899

14. Iman AT, Lena D. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2017.

15. Rianti S, Rusli Z, Yuliani F, Bina K, Jl W, Pekanbaru P. dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada di bawah dan ber-. J Ilmu Adm Negara. 2019;15:412–9.

16. Dukungan H, Dengan K, Minum K, Pada O, Puskesmas HDI, Kabupaten P, et al. Bina husada palembang 2021. 2021;

17. Widiastuati P, Prihandhani S, Putu N, Pradnyasari R, Bina S, Korespondens UB. the Relation of the Nursing Care Quality Service With “Bpjs” Health Insurance Member Satisfaction on Third Class Ward in Rsud Mangusada. Med (Media Inf Kesehatan). 2020;7(2):365.

18. Wiguna AS. Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan. J Ilm Perekam dan Inf Kesehat Imelda. 2017;2(1):207–18.

19. Maarsiti TA, Kolibu F, Ratag BT. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan Taalud. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi. 2017.

20. Endartiwi SS, Setianingrum PD. The Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Jkn Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Bul Penelit Sist Kesehat. 2019;22(3):158–66.

21. Sapitri P, Sari I. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang. Cerdika J Ilm Indones. 2021;1(10):1323–33.

22. Kurnia S, Hastuti W, Mudayana AA, Nurdhila AP. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Kes Mas J Fak Kesehat Masy. 2017;11(2):161–8