

# **HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI UNIT RAWAT INAP RSUD TENGGU RAFI'AN KABUPATEN SIAK**

**Jihan Natassa, Silvia Sri Dwijayanti**

<sup>1,2</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKes Hang Tuah Pekanbaru  
Email: jihannatassa@yahoo.co.id

**Diterima: September 2019, Diterbitkan: Desember 2019**

## **ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan pasien yang ditimbulkan akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, kemudian setelah pasien membandingkan dengan pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2014, dalam Service et al., 2016). Data kunjungan pasien mengalami peningkatan karena pasien membayar premi BPJS namun pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan indikator pelayanan peserta pasien Rawat Inap di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak pada bagian BOR (*Bed Accupatioan Ratio*) belum memenuhi standar Depkes RI 2005 yaitu 60-85 %. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018. Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan desain *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap yang berobat pada bulan Januari sampai dengan Desember 2017 yaitu berjumlah 2756 dengan 96 sampe. Pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis bivariat dengan *uji chi square*. Hasil penelitian menunjukan Bukti Fisik (*Tangible*) *p-value* 0,003 Kehandalan (*Reliability*) *p-value* 0,044, Ketanggapan (*Responsiveness*) *p-value* 0,001, jaminan (*Assurance*) *p-value* 0,037, empati (*Emphaty*) *p-value* 0,002. Dapat disimpulkan, ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Siak Tahun 2018. Diharapkan Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan masukan bagi RSUD Siak dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Mutu, Pelayanan, Kepuasan

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is a patient's feelings caused by the performance of health services it receives, then after the patient compares with the service received with what he expect (Pohan, 2014 in Service et al., 2016). Patient visit data has increased because patients pay BPJS premiums but patients are not satisfied with the services provided by the hospital and inpatient patient service indicators at the Tengku Rafi'an Regional Hospital in Siak Regency in the BOR (Bed Accupatioan Ratio) section that does not meet the Republic of Indonesia's 2005 standards which is 60-85%. The purpose of this study was to determine the relationship of service quality with BPJS patient satisfaction. This type of research is a quantitative descriptive study with Cross Sectional design. The population in this study were BPJS Health participant patients in the Inpatient Unit who went for treatment in January to December 2017 total 2756 with 96 samples. Sampling used was purposive sampling. Analisis Bivariat with Chi Square. The results showed Physical (Tangible) P-*

*value 0.003 P-value Reliability 0.044, P-value Responsiveness 0.001, P-value Assurance 0.037, P-value empathy 0.002. It can be concluded, there is a relationship between the quality of service with BPJS Health patient satisfaction in the Inpatient Unit of Siak Regional General Hospital in 2018. It is expected that the results of this study can be used as input for Siak Regional General Hospital in order to improve patient satisfaction*

**Keywords**

**: Service Quality, Patient Satisfaction**

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar yang dimiliki masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Salah satu bentuk fasilitas yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah rumah sakit. Namun masih banyaknya masyarakat Indonesia yang tidak dapat mengakses pelayanan kesehatan (Adelia, 2016).

Kesadaran akan pentingnya perlindungan sosial terus berkembang sesuai pada perubahan UUD 1945 pasal 43 ayat 2, yaitu menyebutkan bahwa Negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dengan dimasukkannya Sistem Jaminan Kesehatan Sosial dalam perubahan UUD 1945, dan terbitnya UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai salah satu bukti yang kuat bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan terkait memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya, dengan tujuan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya (Kepmenkes RI, 2011)

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan pemerintah telah membentuk program jaminan kesehatan salah satunya adalah BPJS, program BPJS merupakan pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan rumah sakit yang mana rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam pelayanan

kesehatan dan menghasilkan data yang akurat. Didalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi ini tidak ditanggapi, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit itu sendiri. Untuk mencapai kualitas yang diharapkan oleh masyarakat perlu adanya kerjasama dan usaha yang berkesinambungan (Permenkes, 2008).

Pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hal ini membuat pemerintah melalui surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mowen dan Minor (2002), berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya (Adelia, 2016).

Dalam mewujudkan kepuasan pasien salah satu aspek yang harus diperhatikan yaitu mutu pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada pasien, mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan

pemerintah dan masyarakat konsumen (Herlambang 2016).

Didalam menilai mutu pelayanan setiap individu memiliki penilaian tersendiri, 5 dimensi mutu pelayanan yang harus diperhatikan dalam menilai mutu pelayanan, yaitu : Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Dari 5 dimensi ini kita dapat menilai kualitas dari suatu pelayanan yang diberikan oleh sebuah institusi (Herlambang, 2016).

Rawat inap adalah pemeliharaan kesehatan rumah sakit dimana penderita tinggal/mondok sedikitnya satu hari berdasarkan rujukan dari Pelaksana Pelayanan Kesehatan atau Rumah Sakit Pelaksana Pelayanan Kesehatan lain. Rawat Inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta, serta puskesmas perawatan dan rumah bersalin, yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap (Profil RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak, 2017).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh Vianti (2016) terkait dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap. Hasil yang didapat terkait hal tersebut didalam pelaksanaannya masih banyak pasien yang kurang puas akan pelayanan Rumah Sakit tersebut terutama dalam kebersihan Rumah Sakit tersebut kurang bersih, keramahan petugas yang kurang baik, dan kurangnya kepedulian petugas terhadap keluhan pasien.

Agar dapat mewujudkan pelayanan kesehatan dan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya oleh karena itu Rumah Sakit Umum Daerah sangat berpengaruh dan juga berperan penting dan harus melayani pasien dengan optimal, dikarenakan semua kalangan akan berobat dan rujukan pada Rumah Sakit Umum Daerah tentunya.

Berdasarkan Profil RSUD Tengku Rafi'an, Siak 2016, Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Kabupaten Siak adalah Rumah Sakit Kelas C yang beralamat di Jalan Raja Kecik Nomor 01, Kecamatan

Siak, Kabupaten Siak. Dimana Rumah Sakit Daerah Tengku Rafi'an merupakan rujukan utama daerah Kabupaten Siak. Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan pelayanan kesehatan paripurna, pendidikan dan pelatihan berdasarkan kemampuan pelayanan kesehatan, dan kapasitas sumber daya organisasi, rumah sakit dapat melaksanakan penelitian, pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan.

Data jumlah pasien yang berobat menggunakan BPJS kesehatan Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Kabupaten Siak selama 3 tahun terakhir sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Siak Tahun 2015-2017**

No	Tahun	Jumlah Pasien BPJS Di Rawat Inap
1	2015	1037
2	2016	1377
3	2017	2756
TOTAL		5.170

Sumber : Data RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak 2015-2017

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien BPJS di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Kabupaten Siak selama 3 tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Peningkatan jumlah kunjungan pasien BPJS menunjukan program Jaminan Kesehatan Nasional telah mulai dimanfaatkan oleh masyarakat dengan baik. Peningkatan jumlah kunjungan pasien dikarenakan hanya dengan membayar premi BPJS masyarakat tidak perlu lagi khawatir akan biaya pengobatan karena sudah ditanggung oleh BPJS. Dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien haruslah diimbangkan dengan pelayanan yang baik agar pasien yang berkunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Nilai BOR, LOS, BTO, TOI, NDR dan GDR, untuk Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Kabupaten Siak dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2**  
**Indikator Pelayanan Pasien Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2017**

No	Jenis Indikator	Jumlah	Standar
----	-----------------	--------	---------

Pelayanan		Depkes RI 2005	
1	BOR ( Bed	43,79 %	60-85 %
2	Occupancy Rate)		6-9
	Av LOS (Length OF	2,67	
	Stay)		
3	BTO (Bed Turn	43,91	40-50
4	Over)		
	TOI (Turn Over	4,67	1-3
	Internal)		
5	NDR (Net Death	14,37	< 4,5 %
	Rate)		
6	GDR (Gross Death	38,23	< 2,5 %
	Rate)		

Sumber : Data RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak 2017

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat indikator pelayanan peserta pasien Rawat Inap di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak pada bagian BOR ( Bed Accupatioan Ratio) belum memenuhi standar Depkes RI 2005 yaitu 60-85 %.

Adapun jumlah kunjungan pasien BPJS Kesehatan pada Unit Rawat Inap di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3**

**Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2017**

No	Nama Ruangan	Jumlah
1	Ruangan Marwa (Bersalin)	412
2	Ruangan Shafa Internis (Penyakit Dalam)	599
3	Ruangan Shafa Bedah (Luka, Kecelakaan)	287
4	Prinatologi (bayi)	342
5	Ruangan Arafah (Kebidanan)	811
6	Ruangan Raudah (Anak, dan Balita)	305
<b>TOTAL</b>		<b>2756</b>

Sumber : Data RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak 2017

Pada survei awal penelitian dengan menggunakan metode wawancara non formal yang peneliti lakukan  $\pm$  10 pasien yang berobat dengan menggunakan jaminan BPJS kesehatan dan pasien umum pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Kabupaten Siak diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di Rawat Inap kurang optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan, kurang memuaskan, kurang perhatian petugas dalam menanggapi keluhan pasien, kelengkapan peralatan kurang karena sebagian besar kamar tidak terdapat kipas angin dan adapula yang tersedia namun tidak dapat dipergunakan sehingga hal ini menyebabkan ketidak-

nyamanan pasien, selain itu prosedur pendaftaran yang berbelit-belit, hal ini sangat berbalik pada kondisi pasien umum yang hampir keseluruhan mengatakan puas dengan pelayanan di Unit Rawat Inap.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan desain *Cross Sectional*. Penelitian dilakukan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Siak Tahun 2018 pada bulan Mei - Juli 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap yang berobat pada bulan Januari sampai dengan Desember 2017 yaitu berjumlah 2756 di Rumah Sakit Umum Daerah Siak dengan 96 sampel yaitu 96 pasien peserta BPJS. Pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, pengambilan sampel secara *purposive sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti.

## HASIL

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian.

**Tabel 4**

**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan Di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak**

No	Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1.	Umur	17 - 35 th	60	62,5
		36 - 55 th	25	26,0
		56 - 75 th	11	11,5
	<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>
2.	Jenis	Laki-laki	51	53,1
	Kelamin	Perempuan	45	46,9
	<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>
3.	Pendidikan	SD	1	1,0
		SLTP	26	27,1
		SLTA	61	63,6
		PT	8	8,3
	<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>
4.	Pekerjaan	PNS	4	4,2
		Wiraswasta	19	19,8
		Buruh	9	9,4
		Swasta	23	24,0
		IRT	41	42,7
	<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat sebagian besar responden dalam kelompok umur 17 - 35 tahun berjumlah 60 responden (62,5%), berjenis kelamin laki-laki 51 responden (53,1%), berpendidikan SLTA dengan jumlah 61 responden (63,5%) dan pada umumnya berprofesi sebagai ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 41 responden (42,7%).

## 2. Analisa Univariat

**Tabel 5**

**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan variabel Independen di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak**

No	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1. Ketanggapan	Kurang	74	77,1
	Tanggap	22	22,9
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>
2. Kehandalan	Kurang	78	81,3
	Handal	18	18,8
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>
3. Jaminan	Kurang	55	57,3
	Terjamin	41	42,7
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>
4. Empati	Kurang	37	38,5
	Empati	59	61,5
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>
5. Bukti Fisik	Kurang	70	72,9
	Memadai	26	27,1
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi menurut ketanggapan di Ruang rawat inap RSUD Tengku Rafi'an

Kabupaten Siak pada tahun 2018 menunjukkan dari 96 responden yang menyatakan petugas kesehatan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan yaitu 74 pasien BPJS (77,1%), menurut kehandalan yang menyatakan petugas kurang handal dalam memberikan pelayanan kesehatan yaitu 78 responden (81,3%), menurut jaminan yang menyatakan kurang terjamin terhadap pelayanan yaitu 55 responden (57,3%), menurut empati yang menyatakan kurang empati terhadap petugas kesehatan yaitu berjumlah 37 responden (38,5%), menurut bukti fisik yang menyatakan kurang memadai terhadap bukti fisik atau sarana dan prasarana yaitu berjumlah 70 responden (72,9%).

**Tabel 6**

**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan variabel Dependen di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak**

No	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1. Kepuasan Pasien	Kurang	55	57,3
	Puas	41	42,7
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel dependen di Ruang rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak pada tahun 2018, menunjukkan dari 96 responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 55 responden (57,3%).

## 3. Analisa Bivariat

Untuk menganalisa hubungan variabel independen dengan variabel dependen yang dilakukan dengan uji *Chi Square*. Batas atau tingkat kemaknaan (nilai  $\alpha$  5% = 0,05). Nilai pvalue merupakan nilai yang menunjukkan besarnya peluang salah menolak  $H_0$  dari data penelitian.

### a. Hubungan Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018

**Tabel 7**

**Hubungan Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak**

Ketanggapan	Kepuasan Pasien				Total	P Value	POR (95% CI)
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Kurang Tanggap	50	67,6	24	32,4	74	100	0,001 (2,335-21,484)
Tanggap	5	22,7	17	77,3	22	100	
Total	55	57,3	41	42,7	96		

Berdasarkan tabel 7 diketahui dari 74 responden yang menganggap ketanggapan petugas kategori kurang tanggap 67,6% kurang puas disebabkan petugas kesehatan kurang tanggap pada pelayanan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an sedangkan sisanya 32,4% merasa puas. Responden yang menilai ketanggapan petugas kesehatan kategori sudah tanggap cenderung merasa puas. Dari 22 responden yang menilai ketanggapan petugas kategori sudah tanggap 77,3% menilai sudah puas akan ketanggapan petugas pelayanan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak sedangkan sisanya 22,7% merasa kurang puas akan ketanggapan petugas pelayanan rawat inap.

Hasil uji *chi square* diperoleh P-value  $0,001 < \alpha 0,05$ , dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan dirawat inap RSUD Tengku Rafi'an. Dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *prevalence odds ratio* (POR) 7,083, artinya pelayanan yang kurang tanggap beresiko 7 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang tanggap.

#### b. Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018

Tabel 8

Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018

Kehandalan	Kepuasan Pasien		Total	P Value (95% CI)	POR
	Kurang	Puas			

	Puas						
	n	%	n	%	N	%	
Kurang handal	49	62,8	29	37,2	78	100	0,044 (1,145-9,973)
Handal	6	33,3	12	66,7	18	100	
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>57,3</b>	<b>41</b>	<b>42,7</b>	<b>96</b>		

Berdasarkan tabel 8 diketahui responden yang menilai pelayanan kategori kurang handal cenderung merasa kurang puas. Dari 78 responden yang menilai kehandalan petugas kategori kurang handal, 62,8% responden merasa kurang puas akan kehandalan petugas di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an sedangkan sisanya 37,2% merasa puas. Dari 18 responden yang menilai handal 66,7% merasa sudah puas dengan kehandalan petugas kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak sedangkan sisanya 33,3% merasa kurang puas akan kehandalan petugas kesehatan.

Hasil uji *chi square* diperoleh P-value  $0,044 < \alpha 0,05$ , dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan dirawat inap RSUD Tengku Rafi'an. Dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *prevalence odds ratio* (POR) 3,379 artinya pelayanan yang kurang handal beresiko 3 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang handal.

#### c. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018

Tabel 9

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total	P Value	POR (95% CI)
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	N	%	N	%	
Kurang Terjamin	37	67,3	18	32,7	55	100	0,037 2,627 (1,139-6,055)
Terjamin	18	43,9	23	56,1	41	100	

Total	55	57,3	41	42,7	96
-------	----	------	----	------	----

Berdasarkan tabel 9 diketahui responden yang menilai jaminan yang diberikan pihak rumah sakit kategori kurang terjamin cenderung merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan. Dari 55 responden yang menilai jaminan kategori kurang terjamin, 67,3% menilai kurang puas akan pelayanan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an sedangkan sisanya 32,7% merasa puas dengan pelayanan. Dari 41 responden yang menilai terjamin dengan pelayanan 56,1% merasa puas dengan terjamin pelayanan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an sedangkan sisanya 43,9% merasa kurang puas.

Hasil uji *chi square* diperoleh *P-value*  $0,037 < \alpha 0,05$ , dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara jaminan pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan dirawat inap RSUD tengku rafi'an. Dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *prevalence odds ratio* (POR) 2,627 artinya pelayanan yang kurang terjamin beresiko 3kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang terjamin.

#### d. Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018

Tabel 10

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak

Kabupaten Suk							P Val ue	POR (95% CI)
Empati	Kepuasan Pasien				Total			
	Kurang Puas		Puas					
	n	%	n	%	N	%		
Kurang Empati	29	78,4	8	21,6	37	100	0,00 2	4,601 (1,804- 11,736)
Berempati	26	44,1	33	55,9	59	100		
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>57,3</b>	<b>41</b>	<b>42,7</b>	<b>96</b>			

Berdasarkan tabel 10 diketahui responden yang menilai empati pelayanan pada kategori kurang empati cenderung menilai kurang puas. Dari 37 responden yang menilai empati pelayanan, untuk kategori kurang empati 78,4% merasa kurang puas terhadap empati pelayanan kurang empati di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an sedangkan sisanya 21,6% merasa puas. Responden yang menilai empati pelayanan kategori berempati cenderung puas. Dari 59 responden yang menilai pelayanan kategori berempati 55,9% merasa puas terhadap empati pelayanan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak sedangkan sisanya 44,1% merasa kurang puas.

Hasil uji *chi square* diperoleh *P-value*  $0,002 < \alpha 0,05$ , dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan dirawat inap RSUD Tengku Rafi'an. Dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *prevalence odds ratio* (POR) 4,601 artinya pelayanan yang kurang empati beresiko 5 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang empati.

#### e. Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018

Tabel 11

Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total		P Value	POR (95% CI)
	Kurang Puas		Puas					
	N	%	n	%	n	%		
Kurang Memadai	47	67,1	23	32,9	70	100	0,003	4,598 (1,742-12,138)
Memadai	8	30,8	18	69,2	26	100		
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>57,3</b>	<b>41</b>	<b>42,7</b>	<b>96</b>			

Berdasarkan tabel 11 diketahui responden yang menilai bukti fisik pelayanan kategori kurang memadai

cenderung merasa kurang puas. Dari 70 responden yang menilai bukti fisik kategori kurang memadai, 67,1 % merasa kurang puas terhadap pelayanan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an sedangkan sisanya 32,9 % merasa puas. Responden yang menilai bukti fisik kategori memadai cenderung merasa puas. Dari 26 responden yang menilai bukti fisik kategori memadai, 69,2 % merasa puas terhadap bukti fisik yang memadai di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak sedangkan sisanya 30,8% merasa kurang puas.

Hasil uji *chi square* diperoleh  $P\text{-value } 0,003 < \alpha 0,05$ , dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatandirawat inap RSUD Tengku Rafi'an. Dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *prevalence odds ratio* (POR) 4,598 artinya bukti fisik yang kurang memadai beresiko 5 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan bukti fisik yang kurang memadai.

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018

Berdasarkan analisa bivariat, 74 responden (77,1%) menilai bahwa pelayanan yang diberikan kurang tanggap sehingga 57,3% Pasien kurang puas dengan ketanggapan pelayanan yang diberikan. Hasil uji *chi square* diperoleh  $P\text{-value } 0,001 < \alpha 0,05$ , artinya ada hubungan yang bermakna antara ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di rawat inap RSUD tengku rafi'an. dandari hasil analisis diperoleh nilai *prevalence odds ratio* (POR) 7,083, artinya pelayanan yang kurang tanggap beresiko 7 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang tanggap.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hastuti, dkk (2017) yang menyatakan bahwa daya tanggap yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Yogyakarta.

Menurut (Herlambang, 2016) *Responsiveness* (daya tanggap), merupakan salah suatu wujud keinginan karyawan/staf untuk membantu dan melaksanakan tugas dengan tanggap dalam memberikan pelayanan. Dimana dimensi ini menekan (memfokuskan) pada sikap dan perilaku dari penyediaan jasa yang penuh perhatian dan rasa tanggung jawab, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya dan persiapan perusahaan/instansi sebelum memberikan pelayanan.

*Responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Pelayanan yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap front line staf (petugas yang berhadapan langsung dengan pelanggan). Salah satunya adalah kesiapan dan ketulusandalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Dimensi *responsiveness* diwakilkan oleh 3 atribut, yaitu cepat tanggap dokter dan perawat dalam mengatasi keluhan pasien (RS1), dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien (RS2), cepat tanggap petugas pendaftaran dan kasir dalam membantu pasien (RS3) (Chairunisa, dkk: 2015).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abidin, (2016) yang menyatakan bahwa hasil analisis bivariat untuk Variabel ketanggapan menunjukkan bahwa dari 185 responden yang terpilih, terdapat 112 responden (60,54 %) yang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh



dengan ketanggapan baik, kemudian 17 responden (9,19 %) yang puas dengan pelayanan yang diperoleh dengan ketanggapan kurang baik. Sedangkan 12 responden (6,49 %) yang kurang puas dengan jasa pelayanan kesehatan yang diperoleh dengan ketanggapan petugas baik dan juga 44 responden (27,78 %) dengan ketanggapan kurang baik. Berdasarkan hasil uji chi square pada program SPSS diperoleh nilai  $p=0,002$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Cempae Kota Parepare.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa sebagian responden mengatakan *Responsiveness* (ketanggapan) kurang tanggap sebanyak 50 responden (67,6%). Pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan menerima pelayanan yang lalai tidak sigap dan cepat oleh petugas kesehatan tidak hanya itu petugas juga tidak dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Oleh karena itu peneliti menyimpulkan, kemampuan dan ketanggapan petugas merupakan suatu tolak ukur yang penting untuk diperhatikan oleh pihak RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. Ketanggapan petugas yang tanggap dan dapat memberikan kepuasan tentu member nilai lebih terhadap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak.

## 2. Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, 78 responden (81,3 %) menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah Tengku Rafi'an kurang handal sehingga 57,3 % merasa tidak puas dengan pelayanan rawat inap yang diberikan.

Hasil uji *chi square* diperoleh *P-value*  $0,044 < \alpha 0,05$ , artinya ada hubungan yang bermakna antara keandalan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di rawat inap RSUD Tengku Rafi'an. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai *prevalence odds ratio* (POR) 3,379 yang mana artinya

Pelayanan yang kurang handal beresiko 3 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang handal.

Penelitian ini sejalan dengan Abidin (2016) yang menyatakan bahwa Hasil analisis bivariat untuk variabel keandalan menunjukkan bahwa dari 185 responden yang terpilih, terdapat 103 responden (55,67 %) yang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh dengan keandalan baik, kemudian 26 responden (14,06 %) yang puas dengan pelayanan yang diperoleh dengan keandalan kurang baik. Terdapat 9 responden (4,87 %) yang kurang puas dengan pelayanan yang diperoleh dengan keandalan baik dan juga 47 responden (25,40 %) dengan keandalan kurang baik. Berdasarkan hasil uji *chi square* pada program SPSS diperoleh nilai  $p=0,004$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Cempae Kota Parepare.

Penelitian ini juga sejalan dengan Jannah (2017) yang menyatakan pelayanan kesehatan menurut responden yang menganggap keandalan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan yang baik sebesar 39,0% dan responden yang menganggap keandalan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan yang kurang baik sebesar 61,0%. Hasil uji statistik penelitian menunjukkan bahwa keandalan pelayanan kesehatan diperoleh *Pvalue* =  $0,000 < 0,05$  berarti ada hubungan keandalan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di ruang rawat inap kelas III RSUD Ade M. Djoen Kabupaten Sintang Tahun 2017.

Menurut (Herlambang, 2016) keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.

Penelitian ini juga sejalan dengan Masye, Dkk (2016) yang menyatakan

pelayanan kesehatan menurut responden yang menganggap kehandalan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan yang baik sebesar 39,0 % dan responden yang menganggap kehandalan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan yang kurang baik sebesar 61,0 %. Hasil uji statistik penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan kesehatan diperoleh  $P\text{value} = 0,000 < 0,05$  berarti ada hubungan kehandalan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di ruang rawat inap kelas III RSUD Ade M. Djoen Kabupaten Sintang Tahun 2017.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa sebagian responden mengatakan *Reliability* (Kehandalan) kurang handal yaitu sebanyak 49 responden (62,8%) merasa kurang puas dengan kehandalan pelayanan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an. Menurut gambaran situasi, banyak sekali petugas kesehatan tidak berada ditempat ketika jam dinas berlangsung selain itu petugas kesehatan sangat pasif dalam menangani pasien sehingga membuang waktu dan pasien terlalu lama merasakan kesakitan, ketidak tepatan waktu pelayanan akan membuat pelayanan menjadi lebih lama dan tidak pasti, sehingga hal ini memicu ketidakpuasan pasien. Oleh karena itu peneliti menyimpulkan bahwa kehandalan ini menjadi tolak ukur keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan dan harus lebih diperhatikan lagi oleh pihak RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak kehandalan petugas yang memberikan kepuasan kepada pasien dapat membuat mutu pelayanan di RSUD Tengku Rafi'an terutama di unit rawat inap dimata pasien baik dan memiliki mutu yang tinggi.

### 3. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018

Berdasarkan penelitian diketahui dari 57,3% responden yang menilai pelayanan kurang terjamin, (32,7%) yang merasa puas dengan pelayanan rawat inap yang diterima.

Hasil uji *chi square* diperoleh  $P\text{-value } 0,037 < \alpha 0,05$ , artinya ada hubungan yang bermakna antara jaminan pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatandirawat inap RSUD Tengku Rafi'an. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai *prevalence odds ratio* (POR) 2,627 artinya dimana Pelayanan yang kurang terjamin beresiko 3 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang terjamin.

Penelitian ini sejalan dengan Chairunisa (2015) yang menyatakan Dimensi *assurance* diwakilkan oleh 3 atribut, yaitu keramahan dan kesantunan petugas pendaftaran dan kasir, terciptanya suasana kekeluargaan antara dokter dan pasien, terciptanya suasana kekeluargaan antara perawat dan pasien

Penelitian ini juga sejalan dengan Jannah(2017) yang membuktikan bahwa hasil univariat jaminan yang diberikan oleh RSUD Ade M. Djoen menurut responden yang menganggap jaminan itu baik sebesar 39,0% dan responden yang menganggap jaminan itu kurang baik sebesar 61,0%. Hasil uji statistik penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan oleh rumah sakit diperoleh nilai  $P\text{value} = 0,003 < 0,05$  berarti ada hubungan jaminan yang diberikan oleh rumah sakit dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di ruang rawat inap kelas III RSUD Ade M. Djoen Kabupaten Sintang Tahun 2017.

Menurut herlambang (2016) *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan. Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan. Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal

yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.

Dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa jaminan pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dari hasil penelitian responden yang mengatakan *Assurance* (Jaminan) pelayanan kurang terjamin 37 responden (67,3%) menyatakan kurang puas akan kurang terjamin pelayanan petugas. Menurut gambaran situasi peneliti, masih adanya pasien yang merasa tidak aman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan terlebih lagi adanya kasus pada saat itu ada pasien yang diberi pelayanan, infuse yang dipasangkan oleh petugas tidak masuk sehingga pasien mengalami kurang cairan yang berakibat fatal. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan, petugas kesehatan selama memberikan pelayanan dengan pengetahuan, keterampilan dan jaminan akan berdampak terhadap kepercayaan pasien kepada petugas kesehatan dan kembali berobat ke RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. Dengan begitu petugas kesehatan terutama pihak RSUD Tengku Rafi'an kabupaten siak hendaklah memperhatikan bagaimana kemampuan dan jaminan yang telah diberikan hal ini dapat mempengaruhi mutu pelayanan di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak.

#### 4. Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018

Berdasarkan hasil penelitian diketahui 61,5% responden menilai pelayanan yang diberikan berempati kepada pasien, 42,7% merasa puas dengan pelayanan rawat inap yang diterima.

Hasil uji *chi square* menunjukan adanya hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan dirawat inap RSUD tengku rafi'an, dan dari hasil analisis diperoleh pula nilai *prevalence odds ratio* (POR) 4,601 yang artinya pelayanan yang kurang berempati beresiko 5kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang berempati.

Penelitian ini sejalan dengan Siti, Dkk (2017) yang menyatakan *Emphaty* (perhatian) petugas dalam penelitian ini adalah persepsi penilaian responden atau pasien pada kualitas pelayanan dilihat dari perlakuan yang diberikan petugas pelayanan kesehatan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian kepada pasien dan memahami kebutuhan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit daerah di DIY, responden menganggap bahwa pelayanan pada dimensi *emphaty* kurang baik, sehingga konsumen merasa belum puas dengan cara komunikasi petugas, dan cara petugas dalam menenangkan pasien. Oleh sebab itu, hendaknya pihak rumah sakit harus terus dapat meningkatkan pada pelayanan dimensi *emphaty*, agar pasien puas dengan perhatian yang diberikan. Pada analisis bivariat diperoleh hasil bahwa ada hubungan dimensi mutu *emphaty* dengan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang menunjukkan adanya hubungan antara dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien.

Menurut Umar M dan Ahmadi Ali (1992), Empati adalah suatu kecenderungan yang dirasakan seseorang untuk merasakan sesuatu yang dilakukan oranglain andaikan ia berada dalam situasi orang lain. Menurut herlambang (2016) *Emphaty* (empati), adalah perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, dan mengurus administrasi. Dimensi *emphaty* ini merupakan gabungan dari dimensi akses (*aces*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi ini menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.

Dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa ada hubungan yang

signifikan antara empati dengan tingkat kepuasan konsumen. Dari hasil pengolahan kuesioner sebagian responden mengatakan *Empathy* (Empati) petugas kurang berempati yaitu sebanyak 29 responden (78,4%) merasakan kurang puas akan kurang berempatinya petugas kesehatan. Menurut gambaran situasi peneliti, petugas kesehatan yang kurang sopan pada pasien, pada saat menjawab pertanyaan dari pasien, dan petugas kesehatan tidak dapat berkomunikasi dengan baik kepada pasien hal ini dapat dilihat ketika petugas memeriksa pasien dan mengatakan bagaimana keadaan pasien tanpa memandang pasien yang bersangkutan hal ini menyebabkan ketidaknyamanan pasien tentunya. Oleh karena itu kurang empati ini dapat dilihat dari petugas yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik tanpa adanya kontak langsung terhadap pasien. Dimensi empati juga menjadi pengaruh yang cukup besar suatu rumah sakit karena dapat menimbulkan rasa puas dan kenyamanan dari segi kepedulian kepada pasien, tata karma, kesopanan petugas kepada pasien.

##### 5. Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Tahun 2018

Berdasarkan hasil penelitian 79,2% responden menilai bukti fisik kurang memadai terdapat 57,3 % yang merasa kurang puas dengan pelayanan rawat inap yang diterima. Hasil uji *chi square* menunjukan ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di rawat inap RSUD Tengku Rafi'an, dan dari hasil analisis diperoleh pola nilai *prevalence odds ratio* (POR) 4,598 yang artinya bukti fisik yang kurang memadai beresiko 5kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan bukti fisik yang kurang memadai.

Penelitian ini sejalan dengan Siti, Dkk (2017) yang menyatakan ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan Jusriani, Dkk (2016) yang menyatakan menunjukkan bukti fisik mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat

jalan Puskesmas Puriala tahun 2016 dengan hasil uji keceratan sebesar 0,248 (berhubungan sedang). Hasil ini menunjukkan bukti fisik dalam kepuasan pasien mempunyai pengaruh besar dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Menurut Herlambang (2016) bukti fisik adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung dan ruang *front office* yang nyaman tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan, komunikasi, dan penampilan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti menyimpulkan bahwa sebagian responden mengatakan *Tangible* (Bukti Fisik) kurang memadai 47 responden (67,1%) merasa kurang puas. Menurut hasil gambaran hasil penelitian situasi di RSUD Tengku Rafi'an kurang bersih dan kurang nyaman. Petugas kesehatan tidak rapi dan juga kurang bersih dalam penampilan petugas. Sarana dan prasarana yang kurang seperti tong sampah yang kurang sehingga sampah berserakan dan pendingin ruangan yang kurang memadai dan tidak banyak itu kebersihan toilet yang kurang bersih hal ini dapat dilihat dari penampungan air yang penuh dengan jentik nyamuk.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan BPJS kesehatan di ruangan rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak dapat disimpulkan:

1. Ada hubungan yang bermakna antara Keandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Siak Tahun 2018, *P-value*  $0,044 < \alpha 0,05$  dan nilai *prevalence odds ratio* (POR) 3,379 (1,145-9,973).
2. Ada hubungan yang bermakna antara Jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Siak Tahun 2018, *P-value*  $0,037 < \alpha 0,05$  dan nilai

*prevalence odds ratio* (POR) 2,627 (1,139-6,055).

3. Ada hubungan yang bermakna antara Bukti Fisik (*Tangible*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Siak Tahun 2018, *P-value*  $0,003 < \alpha 0,05$  dan nilai *prevalence odds ratio* (POR) 4,598 (1,742-12,138).
4. Ada hubungan yang bermakna antara Empati (*Emphaty*) kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Siak Tahun 2018, *P-value*  $0,002 < \alpha 0,05$  dan nilai *prevalence odds ratio* (POR) 4,601 (1,804-11,736).
5. Ada hubungan yang bermakna antara Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Siak Tahun 2018, *P-value*  $0,001 < \alpha 0,05$  dan nilai *prevalence odds ratio* (POR) 7,083 (2,335-21,484).

Dari hasil penelitian, adapun saran yang bisa diberikan yaitu:

#### 1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Siak

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Siak dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien terutama pasien BPJS Kesehatan karena sangat mempengaruhi mutu kepuasan pasien.

- a. Terkait faktor *reliability* maka diharapkan pihak RSUD mengadakan atau memberikan pelatihan guna meningkatkan kemampuan dan pengetahuan petugas agar bisa meningkat daya kerja petugas dan perlu diadakan evaluasi kepada setiap petugas dalam memberikan pelayanan pasien rawat inap.
- b. Terkait faktor *assurance* maka diharapkan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan lebih baik lagi, pihak RSUD dapat melakukan pengawasan terhadap bagian ketenagaan kerjaan, dan juga dapat memberikan pelatihan kepada setiap petugas kesehatan.
- c. Terkait faktor *tangible* maka diharapkan pihak RSUD lebih memperhatikan kebersihan lingkungan rumah sakit, penataan ruangan lebih dirapikan

kembali dan keberishan dari petugasnya sendiri.

- d. Terkait *emphaty* maka diharapkan pihak RSUD dapat berlkomunikasi dengan baik dengan pasien dan menjaga kesopanan terhadap pasien. Hal ini juga dapat ditingkat dengan memberikan pelatihan kepada petugas tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.
- e. Terkait *responsiveness* maka diharapkan pihak RSUD melatih petugas kesehatan RSUD agar selalu bertindak sesuai dengan SOP, sehingga petugas rumah rumah sakit dapat bertindak dengan cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pernyataan, keluhan, dan masalah dari pelanggan.

#### 2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan masukan yang dapat digunakan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian pada masalah yang sama, dengan memanfaatkan informasi yang terdapat yang ada pada karya tulis ini.

#### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan dalam bentuk multivariat atau menambah variabel lain agar bisa didapatkan informasi yang lebih akurat.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini sehingga selanjutnya dapat memperoleh pengetahuan dan pelajaran baru tentang mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan, kemudian dapat mengembangkan penelitiannya ini maupun mengungkapkan faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan pasien di rumah sakit dengan metode dan cara lain yang lebih mendalam, dan menambah variabel yang lebih mendalam mengenai mutu pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare Effect of BPJS Health Service Quality on Patient Satisfaction in Cempae Community Health Center ,

- Parepare City. *Jurnal MKMI*, 12(2), 70–75.  
<https://doi.org/10.30597/MKMI.V12I2.922>
- Adelia, Putri Zahra H. N. (2016). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Dokter Praktik dengan Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di RSUP dr Kariadi Semarang. *Jurnal Empati*, 5(April), 312–316.
- Agustiawan, M., Wijaya, A., Sakit, R., Siti, I., Palembang, K., & Berdasarkan, P. (2012). Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan ( Studi Kasus Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang ). *Seminar Nasional Informatika Medis III (SNIMed III)*, 2301–9360(September).
- Bambang Hartono. (2010). *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Askeptabilitasnya*. Padang: Erlangga.
- Diah Anjaryani, W. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang. Thesis*. Retrieved from [http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIK\\_E\\_DIAH\\_ANJARYANI.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIK_E_DIAH_ANJARYANI.pdf)
- Ery Rustiyanto. (2010). *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fuzna, U. E. (2014). Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014. *Kesehatan Dinus*. Retrieved from [eprints.dinus.ac.id/6709/1/jurnal\\_13951.pdf](http://eprints.dinus.ac.id/6709/1/jurnal_13951.pdf)
- Henni Febriawati. (2013). *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Herlambang, Susatyo (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Moch Imron TA. (2009). *Manajemen Logistik Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Republik Indonesia. Undang-Undang NO. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Pub. L. No. 36 (2009). Jakarta: Lembaran Negara RI Tahun 2009.
- Republik Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia (2012).
- Profil RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak, 2017
- Service, Q. O. F., Communications, G. T., The, I., Of, S., Bpjs, H., In, P., & Nu, R. S. I. (2016). Mutu pelayanan dan komunikasi teraupetik yang baik meningkatkan kepuasan pasien pengguna bpjs kesehatan di rsi nu demak. *Jurnal SMART Kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Karya Husada Semarang*, 4(1), 59–66.
- Soekidjo, N. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Studi, P., Ilmu, M., Masyarakat, K., Informasi, S., & Kesehatan, M. (2007). Untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana S2 Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Sistem Informasi Manajemen Kesehatan PROGRAM PASCASARJANA. *Universitas Stuttgart*.
- Suryawati, C., Shaluhiah, Z., & Dharminto. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(4), 177–184.
- Tim Visi Yustisia. (2014). *Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS*. Jakarta: Visi Media.
- Umar M dan Ahmadi Ali. (1992). *Psikologi Umum*. Surabaya : Bina Ilmu.
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya*.