

# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM BANGKATAN BINJAI

<sup>1</sup>. Suheri Parulian Gultom; <sup>2</sup>. Sisca Anggraini

<sup>1</sup>. Dosen APIKES Imelda, Jalan Bilal Nomor 52 Medan; <sup>2</sup>.Mahasiswa APIKES Imelda

E-mail: <sup>1</sup>. [suheriparuliangultom@gmail.com](mailto:suheriparuliangultom@gmail.com)

## ABSTRAK

Mutu pelayanan adalah keseluruhan karakteristik jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, dan BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, serta kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik. Variabel independen adalah mutu pelayanan BPJS Kesehatan dan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Sampel yang diambil menggunakan Rumus Slovin didapatkan 33 pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 28 responden (84,8%) menyatakan mutu pelayanan BPJS Kesehatan baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 32 responden (97,0%) menyatakan puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan. Hasil uji statistik Chi Square menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai ( $pValue = 0,000$ ). Implikasi hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan BPJS Kesehatan memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan, BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. ( UU No. 44, 2009).

Menurut *American Hospital Association* (AHA) dalam Aditama (2003), rumah sakit adalah suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan tersebut merupakan diagnostik dan terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan baik yang bersifat bedah maupun non bedah.

Mutu pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak

menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan penduduk, serta ada pihak lain, tetapi penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan professional yang telah ditetapkan. Pengertian ini yang dijadikan pedoman untuk pelayanan bagi Departemen Kesehatan RI dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Depkes RI, 2008).

Mutu pelayanan memiliki faktor pokok yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan manajemen kesehatan, yaitu: masukan (input), proses (process), keluaran (output), sasaran (*target*) serta dampak (*impact*). Input (masukan) adalah segala sesuatu yg dibutuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan manajemen. Input berfokus pada sistem yang dipersiapkan dalam organisasi dari manajemen termasuk

komitmen, dan *stakeholder* lainnya, prosedur serta kebijakan sarana dan prasarana fasilitas dimana pelayanan diberikan. Seperti sumber tenaga, tata cara dan kesanggupan.

Proses (*process*) adalah langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pendekatan proses adalah semua metode dengan cara bagaimana pelayanan dilakukan. Yang mempunyai 6 cara: Planning, Organizing, Directing, Controlling, Coordinating, Evaluation (PODCCE). *Output* adalah hasil dari suatu pekerjaan manajemen. Untuk manajemen kesehatan, output dikenal dengan nama pelayanan kesehatan (*health services*). Output adalah hasil yang dicapai dalam jangka pendek.

Dalam mengatur masalah kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan. Berdasarkan undang-undang BPJS Nomor 1 Tahun 2014, pada tanggal 1 Januari 2014 telah mendirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk 2 menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014).

BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu. Zeithaml et al (dalam Rangkuti, 2006) menyatakan bahwa pelayanan yang bermutu terbentuk dari lima dimensi *Service Quality* (Servqual) yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan. Selain itu Kepuasan pasien dapat dinilai dari tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien/ keluarga terdekat. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan

kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien. Universitas Sumatera Utara (Soejadi, 1997).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum (2014) di Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. Bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien, hal tersebut didukung dari hasil penelitiannya yaitu dari total 64 responden yang diteliti, terdapat 44 responden (68,8%) mengatakan pelayanan kesehatan BPJS kurang baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,2%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan kesehatan BPJS ([www.stikeshangtuah-sby.ac.id](http://www.stikeshangtuah-sby.ac.id), diakses 20 Mei 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Desimawati (2013) di Puskesmas Summersari Kabupaten Jember. Bahwa mutu pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, hal tersebut ditunjukkan dari hasil penelitiannya terhadap 30 responden yang diteliti, terdapat 25 responden (83,3%) mengatakan pelayanan keperawatan di Puskesmas Summersari kurang baik, dan pada tingkat kepuasan pasien terdapat 23 responden (76,6%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan ([www.repository-unej.ac.id](http://www.repository-unej.ac.id), diakses 20 Mei 2017).

Berdasarkan survey awal di temukan bahwa adanya pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan saat berobat, contohnya lama waktu menunggu proses pendaftaran dan kurangnya komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas pendaftaran sehingga terjadinya kesalahan pahaman yang menimbulkan rasa kurang nyaman.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan sebelumnya maka

rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Hubungan Mutu Pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap di RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017?
2. Bagaimana Pelayanan yang diterima pasien BPJS rawat Inap di instalasi rawat Inap di RS Bangkatan?

### Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Di Instalasi Rawat Inap di RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017.

### Manfaat Penelitian

1. Bagi lembaga pendidikan APIKES Imelda Medan  
Sebagai bahan referensi buku di Imelda khususnya Apikes Imelda Medan
2. Bagi lembaga Rumah Sakit  
Untuk memberikan masukan tentang kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap pelayanan pegawai rawat inap dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan rekam medis di rumah sakit kepada pasien sebagai pelanggan.
3. Bagi peneliti  
Untuk menambah wawasan mengenai kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Bangkatan Binjai Medan.

### METODE

#### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui Hubungan Mutu pelayanan BPJS (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat Inap di RSUD Bangkatan Binjai.

#### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei s/d Juli 2017 di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai, karena menurut peneliti

RSUD Bangkatan Binjai merupakan tempat yang sesuai dan dapat dijangkau oleh peneliti.

### Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai pada bulan Mei 2017 berjumlah 331 pasien.

### Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dengan menggunakan teknik sampling, jumlahnya ditentukan oleh rumus atau suatu formula, dengan tujuan untuk mewakili populasi dalam suatu uji olah data dari suatu penelitian tertentu (Machfoeds, 2016). Sampel penelitian ini yaitu sebagian dari pasien rawat inap di RSUD. Bangkatan Binjai Tahun 2017.

Sampel penelitian berdasarkan pendapat (Arikunto, 2006) bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, tetapi jika subjeknya lebih besar dari 100, dapat diambil antara 10 -15 % atau 20 - 25 % atau lebih dari jumlah populasi, maka sampel yang diambil adalah 10 % dari 330 pasien rawat inap yaitu sebanyak 33 orang. Jadi, jumlah sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah 33 pasien peserta BPJS Kesehatan di instalasi rawat inap di RSUD. Bangkatan Binjai Tahun 2017.

### Teknik sampling

Metode sampling yang digunakan adalah *accidental sampling/convenience sampling* adalah non-probabilitas sampling teknik dimana subyek dipilih karena aksesibilitas nyaman dan kedekatan mereka kepada peneliti. Subjek dipilih hanya karena mereka paling mudah untuk merekrut studi dan peneliti tidak mempertimbangkan memilih mata pelajaran yang mewakili seluruh populasi.

### Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Independen yaitu Mutu pelayanan bpjs kesehatan (Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik).
2. Dependen yaitu Kepuasan pasien di instalasi rawat inap.

## Defenisi Operasional

**Tabel 1.** Definisi Operasional Variabel Dependen

| No | Variabel     | Definisi Operasional  | Alat Ukur | Cara Ukur  | Hasil Ukur   | Skala Ukur |
|----|--------------|---|-----------|--|--|------------|
| 1  | Kehandalan   | Kemampuan untuk menunjukkan atau melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya  | Kuesioner | Kuesioner terdiri dari 3 pertanyaan dengan pilihan jawaban: B = 2, TB = 1  | - <b>Baik</b> , jika hasil jawaban 4-6<br>- <b>Tidak Baik</b> , jika hasil jawaban 1-3 | Ordinal    |
| 2  | Daya Tanggap | Kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan jasa yang tepat dimana pelanggan yang menunggu terlalu lama  | Kuesioner | Kuesioner terdiri dari 3 pertanyaan dengan pilihan jawaban: B = 2, TB = 1  | - <b>Baik</b> , jika hasil jawaban 4-6<br>- <b>Tidak Baik</b> , jika hasil jawaban 1-3 | Ordinal    |
| 3  | Jaminan      | Pengetahuan dan kebaikankaryawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa aman atau terjamin | Kuesioner | Kuesioner terdiri dari 3 pertanyaan dengan pilihan jawaban: B = 2, TB = 1  | - <b>Baik</b> , jika hasil jawaban 4-6<br>- <b>Tidak Baik</b> , jika hasil jawaban 1-3 | Ordinal    |
| 4  | Empati       | Perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada Pelanggan  | Kuesioner | Kuesioner terdiri dari 3 pertanyaan dengan pilihan jawaban: B = 2, TB = 1  | - <b>Baik</b> , jika hasil jawaban 4-6<br>- <b>Tidak Baik</b> , jika hasil jawaban 1-3 | Ordinal    |
| 5  | Bukti Fisik  | Penampakan fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi secara fisik   | Kuesioner | Kuesioner terdiri dari 3 pertanyaan dengan pilihan jawaban : B = 2, TB = 1 | - <b>Baik</b> , jika hasil jawaban 4-6<br>- <b>Tidak Baik</b> , jika hasil jawaban 1-3 | Ordinal    |

**Tabel 2.** Definisi Operasional Variabel Independen

| No | Variabel        | Definisi Operasional  | Alat Ukur | Cara Ukur  | Hasil Ukur  | Skala Ukur |
|----|-----------------|---|-----------|--|---|------------|
| 1  | Kepuasan Pasien | Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya | Kuesioner | Kuesioner terdiri dari pertanyaan dengan indikator kenyataan (K)<br>P = 2,<br>TP = 1 | - <b>Puas</b> , jika hasil jawaban 6-10<br>- <b>Tidak Puas</b> , jika hasil jawaban 1-5 | Ordinal    |

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang dikeluarkan untuk memperoleh informasi dari responden tentang hubungan mutu pelayanan bpjs dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap di RSUD. Bangkatan Binjai.

### Cara Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini yaitu dengan menggunakan metode kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan), untuk mengetahui mutu pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan, dan untuk mengetahui kepuasan pasien.

### Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini variabel data yang terkumpul melalui metode kuesioner kemudian diolah dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan Data (*editing*), adalah memeriksa daftar pertanyaan pada lembar kuesioner yang diserahkan oleh para pengumpul data. Selanjutnya kuesioner dikumpulkan kepada peneliti dan diperiksa kembali untuk memastikan kelengkapan jawaban.
- b. Memberitahu Data Kode (*coding*), adalah pada tahap pengolahan ini peneliti mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden ke dalam kategori.

Pemberian kode pada penelitian ini meliputi:

1. Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan  
Terdiri dari 5 dimensi memiliki 2 alternatif jawaban yang terdiri dari:
  - a) Kode 2 = Baik
  - b) Kode 1 = Tidak Baik
2. Kepuasan Pasien  
Terdiri dari 2 alternatif jawaban yaitu sebagai berikut:
  - c) Kode 2 = Puas
  - d) Kode 1 = Tidak Puas

c. *Scoring*, adalah menentukan skor atau nilai untuk setiap item pernyataan dan menentukan nilai terendah dan tertinggi. Setelah diberi skor kemudian dimasukkan ke skala data dengan kategori mutu pelayanan BPJS Kesehatan dan kepuasan pasien.
3. Penilaian 5 Dimensi Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan:
  - a) Nilai 4 - 6 = Baik
  - b) Nilai 1 - 3 = Tidak Baik
4. Penilaian Kepuasan Pasien:
  - c) Nilai 6-10 = Puas
  - d) Nilai 1-5 = Tidak Puas

Memasukkan Data (*entry data*), adalah jawaban-jawaban yang sudah diberikan kode kategori kemudian dimasukkan dalam tabel dengan cara menghitung frekuensi data.

### Teknik Analisa Data

- a. Analisa Univariat  
Analisa univariat digunakan untuk mencari distribusi frekuensi dan persentase dari karakteristik responden,

mutu pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan, dan kepuasan pasien.

b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat merupakan dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisa bivariat pada penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan. Dimana penelitian dilakukan dengan uji *Chi Square*, CI = 95% yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen berskala nominal dan ordinal yang termasuk data kategorik (Dharma, 2011). Dari hasil uji statistik tersebut akan dapat disimpulkan adanya hubungan dua variabel tersebut bermakna atau tidak bermakna dengan membandingkan nilai *pValue* dengan nilai  $\alpha = 0,05$ . Peneliti disini menggunakan hipotesa alternatif ( $H_a$ ), sehingga jika  $pValue \leq \alpha$ , maka  $H_a$  diterima.

## HASIL

### Analisa Univariat

#### Gambaran Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017

Pada penelitian ini karakteristik responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai berdasarkan jenis kelamin terbagi menjadi 2 kategori yaitu Laki-Laki dan Perempuan.

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Peserta BPJS Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017

| No     | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|---------------|-----------|----------------|
| 1      | Laki-Laki     | 16        | 48,5           |
| 2      | Perempuan     | 17        | 51,5           |
| Jumlah |               | 33        | 100            |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan Binjai adalah Laki-laki yaitu sebanyak 16 responden (48,5%) dari 33 responden dan perempuan yaitu sebanyak 17 responden (51,5%) dari 33 responden.

#### Gambaran Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Umur di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017

Pada penelitian ini karakteristik responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan Binjai berdasarkan umur terbagi menjadi 4 kategori yaitu 20-30 Thn, 31-40Thn, 41-50thn dan >50 Tahun.

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Umur di Instalasi Rawat Inap Rumah sakit Umum Bangkatan Binjai Tahun 2017

| No     | Umur        | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-------------|-----------|----------------|
| 1      | 20-30 tahun | 9         | 27,3           |
| 2      | 31-40 tahun | 5         | 15,2           |
| 3      | 41-50 tahun | 4         | 12,1           |
| 4      | >50 tahun   | 15        | 45,5           |
| Jumlah |             | 33        | 100            |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar umur responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan Binjai dari 33 responden adalah >50 tahun yaitu sebanyak 15 responden (45,5%).

#### Gambaran Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Pendidikan di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017

Pada penelitian ini karakteristik responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai berdasarkan pendidikan terbagi menjadi 5 kategori yaitu Tidak sekolah, SD, SMP, SMA dan D3/Sarjana.

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Pendidikan di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Binjai Tahun 2017

| No     | Pendidikan    | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|---------------|-----------|----------------|
| 1      | Tidak sekolah | 0         | 0              |
| 2      | SD            | 7         | 21,2           |
| 3      | SMP           | 8         | 24,2           |
| 4      | SMA           | 10        | 30,3           |
| 5      | D3 / Sarjana  | 8         | 24,2           |
| Jumlah |               | 33        | 100            |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar Pendidikan responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Binjai dari 33 responden adalah SMA yaitu sebanyak 10 responden (30,3%).

#### **Gambaran Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Pekerjaan di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Binjai Tahun 2017**

Pada penelitian ini karakteristik responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Binjai berdasarkan pekerjaan terbagi menjadi 6 kategori yaitu Tidak Bekerja, wiraswasta, PNS, TNI/Polri, Ibu Rumah Tangga dan lain-lain. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada table bawah ini:

**Tabel 6.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Pekerjaan di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Binjai Tahun 2017

| No     | Pekerjaan        | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|------------------|-----------|----------------|
| 1      | Tidak Bekerja    | 6         | 18,2           |
| 2      | Wiraswasta       | 10        | 30,3           |
| 3      | PNS              | 4         | 12,1           |
| 4      | TNI/POLRI        | 0         | 0              |
| 5      | Ibu Rumah Tangga | 9         | 27,3           |
| 6      | Lain-lain        | 4         | 12,1           |
| Jumlah |                  | 33        | 100            |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar Pekerjaan responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Binjai dari 33 responden adalah wiraswasta yaitu sebanyak 10 responden (30,3%).

#### **Data Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan**

##### **Gambaran Mutu Pelayanan Kehandalan di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Binjai Tahun 2017**

Pada penelitian ini mutu pelayanan kehandalan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit terbagi menjadi 2 kategori yaitu Baik dan Tidak Baik. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 7.** Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kehandalan di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Binjai Tahun 2017

| No     | Kehandalan | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|------------|-----------|----------------|
| 1      | Tidak Baik | 1         | 3,0            |
| 2      | Baik       | 32        | 97,0           |
| Jumlah |            | 33        | 100            |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan mutu pelayanan tentang kehandalan petugas di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan adalah Baik yaitu sebanyak 32 responden (97,0%) dari 33 responden.

##### **Gambaran Mutu Pelayanan Daya Tanggap di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Binjai Tahun 2017**

Pada penelitian ini mutu pelayanan daya tanggap di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan terbagi menjadi 2 kategori yaitu Baik dan Tidak Baik. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 8.** Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Daya Tanggap di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan Tahun 2017

| No     | Daya Tanggap | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|--------------|-----------|----------------|
| 1      | Tidak Baik   | 0         | 0              |
| 2      | Baik         | 33        | 100            |
| Jumlah |              | 33        | 100            |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan mutu pelayanan daya tanggap di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan adalah Baik sebanyak 33 responden yaitu sebanyak 33 responden (100%) dari 33 responden.

### Gambaran Mutu Pelayanan Jaminan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan Tahun 2017

Pada penelitian ini mutu pelayanan daya tanggap di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan terbagi menjadi 2 kategori yaitu Baik dan Tidak Baik. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 9.** Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Jaminan di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Tahun 2017

| No     | Jaminan    | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|------------|-----------|----------------|
| 1      | Tidak Baik | 1         | 3,0            |
| 2      | Baik       | 32        | 97,0           |
| Jumlah |            | 33        | 100            |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan mutu pelayanan jaminan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan adalah Baik yaitu sebanyak 32 responden (97,0%) dari 33 responden.

### Gambaran Mutu Pelayanan Empati di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017

Pada penelitian ini mutu pelayanan empati di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan Binjai terbagi menjadi 2 kategori yaitu Baik dan Tidak Baik. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 10.** Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Empati di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Binjai Tahun 2017

| No     | Empati     | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|------------|-----------|----------------|
| 1      | Tidak Baik | 1         | 3,0            |
| 2      | Baik       | 32        | 97,0           |
| Jumlah |            | 33        | 100            |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan mutu pelayanan empati di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Binjai adalah Baik yaitu sebanyak 32 responden (97,0%) dari 33 responden.

### Gambaran Mutu Pelayanan Bukti Fisik di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Tahun 2017

Pada penelitian ini mutu pelayanan bukti fisik di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai terbagi menjadi 2 kategori yaitu Baik dan Tidak Baik. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 11.** Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Bukti Fisik di Instalasi Rawat RSUD. Bangkatan Binjai Tahun 2017

| No     | Bukti Fisik | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-------------|-----------|----------------|
| 1      | Tidak Baik  | 5         | 15,2           |
| 2      | Baik        | 28        | 84,8           |
| Jumlah |             | 33        | 100            |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan mutu pelayanan bukti fisik di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan adalah Baik yaitu sebanyak 28 responden (84,8%) dari 33 responden.

### Data Kepuasan Pasien

#### Gambaran Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Tahun 2017

Pada penelitian ini kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan terbagi menjadi 2 kategori yaitu Puas, dan Tidak Puas. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 12.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan Binjai Tahun 2017

| No     | Kepuasan Pasien | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-----------------|-----------|----------------|
| 1      | Tidak Puas      | 1         | 3,0            |
| 2      | Puas            | 32        | 97,0           |
| Jumlah |                 | 33        | 100            |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kepuasannya di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan adalah Puas sebanyak 32 responden (97,0%) dari 33 responden.



## Analisa Bivariat

### Hubungan Mutu Pelayanan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017

Uji statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan

kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat RSUD. Bangkatan adalah uji *Chi Square*. Gambaran distribusi responden tentang hubungan mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 13.** Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017

| Kehandalan   | Puas      |           | Tidak puas |            | Total     |            | P Value |
|--------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|------------|---------|
|              | F         | %         | F          | %          | F         | %          |         |
| Baik         | 31        | 94        | 0          | 0          | 31        | 94         | 0.085   |
| Tidak Baik   | 1         | 3,0       | 1          | 3,0        | 2         | 6          |         |
| <b>Total</b> | <b>32</b> | <b>97</b> | <b>1</b>   | <b>3,0</b> | <b>33</b> | <b>100</b> |         |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa hubungan mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan, dengan hasil uji statistik *Chi Square* dengan nilai  $p\text{ Value} = 0,085$ , ( $p\text{ Value} > \alpha$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan.

### Hubungan Mutu Pelayanan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017

Uji statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan adalah uji *Chi Square*. Gambaran distribusi responden tentang hubungan mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 14.** Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017

| Daya Tanggap | Puas      |             | Tidak puas |            | Total     |            | P Value |
|--------------|-----------|-------------|------------|------------|-----------|------------|---------|
|              | F         | %           | F          | %          | F         | %          |         |
| Baik         | 32        | 97,0        | 1          | 3,0        | 33        | 100        | -       |
| Tidak Baik   | 0         | 0           | 0          | 0          | 0         | 0          |         |
| <b>Total</b> | <b>32</b> | <b>97,0</b> | <b>1</b>   | <b>3,0</b> | <b>33</b> | <b>100</b> |         |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa hubungan mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan, dengan hasil uji statistik *Chi Square* dengan nilai  $p\text{ Value} = 0,000$ , ( $p\text{ Value} \leq \alpha$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Bangkatan.

### Hubungan Mutu Pelayanan Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai 2017

Uji statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD. Bangkatan adalah uji *Chi Square*. Gambaran distribusi responden tentang hubungan dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 15.** Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Rumah Sakit Bangkatan Tahun 2017

| Jaminan      | Puas      |             | Tidak puas |            | Total     |            | P Value |
|--------------|-----------|-------------|------------|------------|-----------|------------|---------|
|              | F         | %           | F          | %          | F         | %          |         |
| Baik         | 32        | 97,0        | 0          | 0          | 32        | 96,9       | -       |
| Tidak Baik   | 0         | 0           | 1          | 3,0        | 1         | 3,0        |         |
| <b>Total</b> | <b>32</b> | <b>97,0</b> | <b>1</b>   | <b>3,0</b> | <b>33</b> | <b>100</b> |         |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa hubungan mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan, dengan hasil uji statistik *Chi Square* dengan nilai *p Value* = 0,000, ( $pValue \leq \alpha$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan.

**Hubungan Mutu Pelayanan Empati dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan Tahun 2017**

Uji statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan adalah uji *Chi Square*. Gambaran distribusi responden tentang hubungan mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 16.** Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Empati dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017

| Empati       | Puas      |             | Tidak puas |            | Total     |            | P Value |
|--------------|-----------|-------------|------------|------------|-----------|------------|---------|
|              | F         | %           | F          | %          | F         | %          |         |
| Baik         | 32        | 97,0        | 0          | 0          | 32        | 97,0       | -       |
| Tidak Baik   | 0         | 0           | 1          | 3,0        | 1         | 3,0        |         |
| <b>Total</b> | <b>32</b> | <b>97,0</b> | <b>1</b>   | <b>3,0</b> | <b>33</b> | <b>100</b> |         |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa hubungan mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Bangkatan, dengan hasil uji statistik *Chi Square* dengan nilai *p Value* = 0,000, ( $pValue \leq \alpha$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Bangkatan Binjai.

**Hubungan Mutu Pelayanan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkatan Tahun 2017**

Uji statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD. Bangkatan adalah uji *Chi Square*.

**Tabel 17.** Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di instalasi rawat inap RSUD Bangkatan Binjai Tahun 2017

| Kehandalan   | Puas      |             | Tidak puas |            | Total     |            | P Value |
|--------------|-----------|-------------|------------|------------|-----------|------------|---------|
|              | F         | %           | F          | %          | F         | %          |         |
| Baik         | 28        | 84,9        | 0          | 0          | 28        | 84,9       | 0,016   |
| Tidak Baik   | 4         | 12,1        | 1          | 3,0        | 5         | 15,1       |         |
| <b>Total</b> | <b>32</b> | <b>97,0</b> | <b>1</b>   | <b>3,0</b> | <b>33</b> | <b>100</b> |         |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa hubungan mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD. Bangkatan, dengan hasil uji

statistik *Chi Square* dengan nilai *p Value* = 0,016, maka dari itu  $H_a$  diterima ( $pValue \leq \alpha$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu

pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Bangkatan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan yang dilakukan pada bulan Mei s/d Juli 2017 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran distribusi frekuensi karakteristik pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 17 responden (51,5%), berumur > 50 Tahun sebanyak 15 responden (45,5%), Tidak Tamat SMA sebanyak 10 responden (30,3%), dan Wiraswasta sebanyak 10 responden (30,3%).
2. Gambaran distribusi frekuensi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan sebagian besar responden menyatakan Puas sebanyak 32 responden (97,0%).
3. Ada hubungan antara mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan Binjai.
4. Ada hubungan antara mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan Binjai.
5. Ada hubungan antara mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Rumah Sakit Bangkatan Binjai.
6. Ada hubungan antara mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan Binjai.
7. Ada hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bangkatan Binjai.

## SARAN

Saran yang diberikan terkait dengan hasil dan pembahasan dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih sempurna dan lebih komperensif.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi RSUD. Bangkatan Binjai dalam menambah atau memperbaiki sarana dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti kenyamanan ruang tunggu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI. (2009). *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, Rumah Sakit*. Diakses: 14 April 2017 pukul 17.35 WIB <http://depkes.go.id>.
- Departemen Kesehatan RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, Tentang Kesehatan*. Diakses: 14 April 2017 pukul 17.35 WIB <http://depkes.go.id>.
- Machfudz, Ircham. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Revisi XI*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Mardiana, D. (2016). *Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD IPI*. KTI APIKES Imelda. Medan.
- Peraturan Presiden RI. (2013). *Peraturan Presiden RI Nomor 12 tahun 2013 pasal 42. Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Perpres RI.
- Respati, Shinta Ayu. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera*. SKRIPSI IKM. Semarang.
- Syaputra, Agus Diman. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu*. KTI AKPER. Musi Banyuasin.

Triwibowo, Cecep. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.

World Health Organization. (2010). *Universal Health Coverage* (online). Diakses: 8 mei 2017 pukul 16.00 WIB [http:// http://www.who.int/](http://www.who.int/).