Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)
Vol. 6, No. 3 Juli 2022
e-ISSN : 2656-6753, p-ISSN: 2598-9944
DOI: *10.36312/jisip.v6i3.3835/http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/index*

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Layanan Petugas Medis Melalui Faktor *Responsiveness* Di Ruang Rawat Inap RSUD Bima

Erni Faturahmah[1], Susanti[2]
[12]Akademi Kebidanan Surya Mandiri Bima

Article Info
Article history:
Received: 25 Juli 2022
Publish: 29 Juli 2022

Keywords:
Satisfaction
service quality
responsiveness dimension

Abstract
Pandangan pasien sangat penting untuk menentukan kualitas pelayanan karena yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau untuk berobat kembali. Nasim, dkk, melakukan penelitian yang menunjukkan terdapat dampak positif dan signifikan dari kualitas layanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui analisis kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan petugas medis melalui faktor *Responsiveness* di ruang rawat inap RSUD Bima. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional study*. Lokasi penelitian yaitu di ruang rawat inap RSUD Bima. Waktu penelitian tahun 2017. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 66 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling* yang dibagi menjadi 3 kelompok yaitu kelompok BPJS kelas I, kelas II dan kelas III. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independen*) yakni factor *responsivenes* dan variabel terikat (*dependen)* yakni kepuasan pasien BPJS. Penelitian ini menggunakan teknik analisis univariat (distribusi frekuensi) dan bivariate (*Chisquare).* Hasil penelitian kepuasan pasien BPJS kelas I, kelas II dan kelas III, yaitu 49 (74,2%) pasien merasa sangat puas, 9 (13,6%) pasein merasa puas, dan 8 (12,1%) pasien merasa cukup puas dengan pelayanan petugas medis di ruang rawat inap RSUD Bima. Hasil uji *Chisquare* dimensi *responsivenes* kepuasan pasien BPJS kelas 1, dan kelas 3 dengan nilai ρ=0,010. Sedangkan pada pasien BPJS kelas II niai ρ=0,056. Kesimpulan dimensi *responsivenes* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS kelas 1, dan kelas 3, sedangkan pada pasien BPJS kelas II tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Info Artikel
Article history:
Received: 25 Juli 2022
Publish: 29 Juli 2022

ABSTRACT
Abstract. The patient's view is very important to determine the quality of service because they are satisfied that they will comply with treatment and are willing to return for treatment. Nasim, et al, conducted a study that showed a positive and significant impact of hospital service quality on patient satisfaction. The purpose of the study was to determine the analysis of BPJS patient satisfaction on the service quality of officers through the Responsiveness factor in the inpatient room of RSUD Bima. This research is a quantitative descriptive study, with a cross sectional study approach. The research location is in the inpatient room of Bima Hospital. The time of the study was 2017. The sample in this study was 66 respondents. The sampling technique used is stratified random sampling which is divided into 3 groups, namely BPJS class I, class II and class III. The variables in this study consisted of the independent variable (independent), namely the responsiveness factor and the patient dependent variable (dependent), namely BPJS satisfaction. This study uses univariate (frequency distribution) and bivariate (Chisquare) analysis techniques. The results of the study on patient satisfaction of BPJS class I, class II and class III, namely 49 (74.2%) patients felt very satisfied, 9 (13.6%) patients felt satisfied, and 8 (12.1%) patients felt quite satisfied service of medical officers in the inpatient room of Bima Hospital. The results of the Chi-square test of the responsiveness dimension of BPJS patient satisfaction in class 1 and class 3 with a value of = 0.010. While for BPJS class II patients the value = 0.056. The conclusion is that the responsiveness dimension has a significant effect on patient satisfaction for class 1 and class 3 BPJS patients, while for BPJS class II patients it has no significant effect.

This is an open access article under the Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional

Erni Faturahmah
Akademi Kebidanan Surya Mandiri Bima
Email: ernifaturahmah18@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan yang diberikan merupakan tolak ukur dari kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien. Untuk mengetahui kualitas

pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, diperlukan pandangan dari pasien. Pandangan pasien sangat penting karena yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau untuk berobat kembali (Bambang. 2010). Mutu pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan bagi pasien adalah ketika jasa atau pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan dipersepsikan tidak baik atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Imbalo.2015).

Zeithalm dan Parasuraman, indikator dalam menilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang banyak digunakan yaitu yang dikenal dengan dimensi RATER, lima kualitas pelayanan tersebut mencangkup *reliability* (reliabilitas), a*ssurance* (jaminan), *tangibles* (tampilan/bukti fisik), *emphaty* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian) (Fais. 2014). Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu respons; komunikasi dan disiplin (Andaleeb. 2001); terpasangnya video informasi di ruang tunggu, 65% pasien yang merasa puas setelah terpasangnya video tentang kekhasan dari *emergency department*, dibandingkan sebelum pemasangan video yaitu sebesar 58,1% (Papa. 2008); reputasi dokter (Suki. 2011); keramahan, kesopanan, perhatian dan kesabaran petugas (Yuwono. 2004), lama perawatan (Oroh. 2014), usia dan tingkat pendidikan (Niakas. 2004). Penelitian Amin dan Siti (2011), menggunakan lima dimensi dalam penelitiannya, yaitu di karcis masuk, layanan medis, layanan secara keseluruhan, pelaksanaan, dan tanggung jawab sosial, dimana lima dimensi tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dengan kualitas layanan rumah sakit (Amin & Nasharuddin 2011).

Nasim, dkk (2013), melakukan penelitian yang menunjukkan terdapat dampak positif dan signifikan dari kualitas layanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien (Kazemi, N., Ehsani, P., Abdi, F., & Bighami, M. 2013). Pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, hal ini ditandai dengan adanya beberapa hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masih adanya pasien pengguna BPJS yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya pada suatu rumah sakit, seperti hasil penelitian Ahmad dan Kiki (2015), bahwa dari 72 responden, 28 diantaranya menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang cukup baik, 18 responden menunjukkan mutu pelayanan baik, dan 26 responden meunjukkan mutu pelayanan kurang baik. Sedangkan untuk kepuasan pasien dari 72 responden, 34 diantaranya menunjukkan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diperolehnya, 17 responden menunjukkan bahwa mereka puas dan 21 responden menunjukkan bahwa mereka mereka merasa tidak puas (Khoiri & Hermastutik. 2014). Adanya responden yang berpendapat bahwa mutu pelayanan yang mereka dapatkan kurang baik dan reponden masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, menunjukkan bahwa masih ada pelayanan yang harus diperbaiki oleh pihak manajemen Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang. Penelitian Sarah dan Ezzah (2015), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan *Responsiveness* (*P*=0,046), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS. Hal ini menunjukkan RSUP belum memuaskan pasien secara keseluruhan.

Survei awal peneliti, bahwa jumlah peserta BPJS di kabupaten Bima mengalami peningkatan yaitu tahun 2014 berjumlah 757.622 jiwa, tahun 2015 berjumlah 841.478 jiwa, dan tahun 2016 berjumlah 970.917 jiwa. Sedangkan jumlah pasien di ruang rawat inap RSUD Bima tahun 2014 yaitu berjumlah 14.009 pasien yang terdiri dari 1.239 pasien Umum, 12.755 pasien BPJS, dan 15 pasien gratis. Tahun 2015 berjumlah 12.202 pasien yang terdiri dari 1.369 pasien Umum, 10.820 pasien BPJS, dan 13 pasien gratis. Kemudian pada bulan Oktober 2016, berjumlah 10.686 pasien yang terdiri dari 2.175 pasien Umum, 8.471 pasien BPJS, dan 40 pasien gratis. Ini menunjukkan jumlah pasien rawat inap RSUD Bima mengalami penurunan, begitupun dengan jumlah pasien BPJS yang mengalami punurunan dari tahun 2014 hingga Oktober 2016. Sehubungan dengan itu, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang "analisis kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan petugas medis melalui faktor *Responsiveness* di ruang rawat inap RSUD Bima".

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional*
study. Lokasi penelitian yaitu di ruang rawat inap RSUD Bima, provinsi Nusa Tenggara Barat. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah semua pasien BPJS di ruang rawat inap RSUD Bima yaitu di ruang perawatan nifas, bedah dan perawatan penyakit dalam, berjumlah 77 pasien. Penghitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dan didapatkan sebanyak 66 responden yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling* yang dibagi menjadi 3 kelompok yaitu kelompok BPJS kelas I, kelas II dan kelas III. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independen*) yakni factor *responsivenes* dan variabel terikat (*dependen)* yakni kepuasan pasien BPJS. Penelitian ini menggunakan teknik analisis univariat (distribusi frekuensi) dan bivariate (*Chisquare).*

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Analisis Univariat

Tabel 1 : Dimensi *Responsiveness* Petugas Medis dalam Pelayanan Di Ruang Rawat Inap Kelas I, Kelas II dan Kelas III RSUD Bima

Kepuasan Pasien	**Dimensi Pelayanan**
	Responsiveness
Sangat Puas (%)	49 (74,2%)
Puas (%)	9 (13,6%)
Cukup Puas (%)	8 (12,1%)
Tidak Puas (%)	0
Sangat Tidak Puas (%)	0
Total (%)	66 (100%)

Berdasarkan tabel 1. Hasil penelitian di atas didapatkan informasi bahwa kepuasan pasien BPJS kelas I, kelas II dan kelas III, dari Dimensi *responsiveness,* 49 (74,2%) pasien merasa sangat puas, 9 (13,6%) pasein merasa puas, dan 8 (12,1%) pasien merasa cukup puas dengan pelayanan petugas medis di ruang rawat inap RSUD Bima.

3.1.2 Analisis Bivariat

Tabel 2 : Analisis Pengaruh Pelayanan Petugas Medis dari Dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kelas I, Kelas II dan Kelas III Di Ruang Rawat Inap RSUD Bima

Kelas	Kepuasan Pasien	*Responsiveness*	Total	%	ρ
I	Sangat Puas	16	16	72,7	0,010
	Puas	4	4	18,2	
	Cukup Puas	2	2	9,1	
	Tidak Puas	0	0	0	
	Sangat Tidak Puas	0	0	0	
	Total	22	22	100	
II	Sangat Puas	16	16	72,7	0,056
	Puas	1	1	4,6	
	Cukup Puas	5	5	22,7	
	Tidak Puas	0	0	0	
	Sangat Tidak Puas	0	0	0	

	Total	22	22	100	
III	Sangat Puas	17	17	77,3	0,010
	Puas	4	4	18,2	
	Cukup Puas	1	1	4,5	
	Tidak Puas	0	0	0	
	Sangat Tidak Puas	0	0	0	
	Total	22	22	100	

Berdasarkan tabel 2. Hasil penelitian pada kelas I, dimensi *responsiveness* diperoleh ρ=0,010. Dimensi *responsiveness* pada kelas III diperoleh ρ=0,010. Nilai ρ<0,05 menunjukkan bahwa ada pengaruh pelayanan petugas medis dari dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien BPJS kelas I dan kelas III. Sedangkan dimensi *responsiveness* pada kelas II diperoleh ρ=0,056. Nilai ρ>0,05 menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh pelayanan petugas medis dari dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien BPJS kelas II.

3.2 Pembahasan

Dalam penelitian ini, terdapat 6 variabel yang diukur dengan 43 pertanyaan terhadap 22 responden kelas I, kelas 2, kelas 3. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 22 pasien, dapat dilihat pada data statistik bahwa pasien BPJS kelas I yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas medis dari dimensi *responsivenesss* berjumlah 16 (74,7%) pasien. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Bima, berdampak positif terhadap pasien BPJS kelas I kelas 2 dan kelas 3.

Hal-hal yang menyangkut kepuasan atas pemenuhan kebutuhan seseorang bersifat relative. Seperti yang dikatakan oleh Mc Gregor (1989) bahwa manusia merupakan makhluk yang terus menerus memiliki keinginan-keinginan, segera apabila kebutuhan tertentu terpenuhi maka kebutuhan lain muncul. Manusia secara terus menerus melakukan usaha-usaha untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhannya (Maricq & Weinrich. 2012). Kebutuhan-kebutuhan tersebut akan mempengaruhi perilaku pasien yang pada dasarnya merupakan konsumen jasa pelayanan kesehatan (Bambang, H. 2010).

Dari hasil uji *chi-square* yang muncul pada data statistik, dimensi *responsiveness* yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kelas I dan kelas 3. Dimensi *responsiveness* sama-sama memiliki nilai ρ=0,010. Merujuk pada Fais (2014), dimensi *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian) yaitu respons atau kesiagapan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Meliputi kesiagapan karayawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien sama halnya dengan hasil penelitian Astriani (2013) yang menunjukkan dimensi *responsivenes* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Adanya pengaruh yang signifikan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas medis RSUD Bima memiliki permasalahan yang harus diperbaiki. Berbeda dengan dimensi *responsiveness* pada pasien BPJS kelas II dengan niai ρ=0,056. Menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kelas II. Hal ini menggambarkan bahwa petugas medis sudah sangat tanggap terhadap keluhan maupun kebutuhan pasien. Berbeda dengan hasil penelitian Endang Lasari (2013) yang menunjukkan dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

4. KESIMPULAN

Dimensi *responsivenes* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS kelas 1, dan kelas 3 dengan nilai ρ=0,010. Sedangkan pada pasien BPJS kelas II tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan niai ρ=0,056.

5. DAFTAR PUSTAKA

Amin, M. & Nasharuddin, S.Z., 2011. Hospital service quality and its effects on patient

satisfaction and behavioural intention.

Andaleeb, S.S., 2001. Service quality perceptions and patient satisfaction : a study of hospitals in a developing country. , 52, pp.1359–1370.

Astiani, 2013. Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di RSKD Siti Fatimah Makassar.

Bambang, H. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit.* Jakarta: Rineka Cipta

BPJS, 2015. Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan.

Endang, L, 2013. Analisis Kepuasan Pasien ASKES terhadap Mutu Pelayanan di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.

Fais, M, S. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta Selatan: Salemba Medika.

Imbalo, S, P. 2015. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Kazemi, N., Ehsani, P., Abdi, F., & Bighami, M, K., 2013. Management Science Letters. , 3, pp.2125–2136.

Khoiri, A.N. & Hermastutik, K., 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang (The Correlation The Quality Of Nursing Service And The Satisfaction Of The Patients Holding Bpjs Card In Health Service Center , Mojowarno-Jombang). , (december).

Maricq, H.R. et al., 2012. PREVALENCE OF SCLERODERMA SPECTRUM DISORDERS IN THE GENERAL POPULATION OF. , pp.998–1006.

Niakas, D., Gnardellis, C. & Theodorou, M., 2004. Is there a problem with quality in the Greek hospital sector ? Preliminary Q1 results from a patient satisfaction survey. , pp.1–8.

Nina, R. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Oroh, M.E., Rompas, S. & Pondaag, L., 2014. Faktor-faktor yang berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan.

Papa, L. et al., 2008. Em A Dvances Does a waiting room video about what to expect during an emergency department visit improve patient satisfaction ? , 10(4), pp.347–354.

Philip, K & Kevin, L, K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Pratiknya, A. 2007. *Dasar-dasar Metodelogi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.

Rekam Medik Rumah Sakit Umum Daerah Bima. NTB.

Shabbir, S., Kaufmann, H.R. & Shehzad, M., 2010. Service quality , word of mouth and trust : Drivers to achieve patient satisfaction. , 5(17), pp.2457–2462.

Suki, N.M., 2011. Assessing patient satisfaction , trust , commitment , loyalty and doctors ' reputation towards doctor services. , 27(5), pp.1207–1210.

Yuwono, Y.A., 2004. Analisis pengaruh kompetensi interpersonal petugas fisioterapi terhadap persepsi kepuasan pasien di unit rehabilitasi medik RS DR. Sardjito-Yogyakarta.

Wiratna, S. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress.