

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari

Zumria¹, Narmi², Tahiruddin³

^{1,2,3} Prodi Sarjana Keperawatan STIKes Karya Kesehatan

Korespondensi :

Narmi

Manajemen Keperawatan , Stikes Karya Kesehatan

Jln. Banteng, Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia, Andonohu

Email: narmikarkes@gmail.com

Kata Kunci : Keywords : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction.

Abstrak. Mutu atau kualitas pelayanan menjadi elemen penting dalam pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan pada pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Memahami tingkat kepuasan pasien manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan service quality. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap di RSUD Kota Kendari Tahun 2019. Penelitian ini adalah menggunakan desain komparatif. Penelitian dilaksanakan bulan Agustus – September 2019. Populasi penelitian ini adalah pasien BPJS dan Non BPJS yang sedang menjalani rawat inap di RSUD Kota Kendari selama bulan april 2019 berjumlah 910 orang pasien. Besar sampel 88 orang masing-masing terdiri atas 44 orang pasien BPJS dan non BPJS yang diambil dengan teknik quota sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar BPJS menyatakan mutu pelayanan baik pada dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurances, empathy dan merasa puas secara berturut-turut adalah 18 orang (40,9%), 20 orang (45,5%), 17 orang (38,6%), 19 orang (43,2%) dan 18 orang (40,9%). Sebagian besar non BPJS menyatakan mutu pelayanan baik pada dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurances, empathy dan merasa puas secara berturut-turut adalah 19 orang (43,2%), dimensi reliability 21 orang (47,7%), dimensi responsiveness 20 orang (45,5%), dimensi assurances 20 orang (45,5%) dan dimensi empathy 18 orang (40,9%). Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan dengan nilai p mutu pelayanan dimensi tangible = 0,001, reliability = 0,001, responsiveness = 0,001, assurances = 0,000 dan empathy = 0,001 yang menunjukkan nilai p lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ Saran kepada pihak RSUD Kota Kendari agar senantiasa meningkatkan pelayanan kepada pasien rawat inap tanpa membedakan status BPJS maupun Non BPJS.

Abstract. Quality or service quality becomes an important element in health services that can provide satisfaction to patients as users of health services. Complaints from patients or their families is one of the quality indicators related to patient satisfaction. By knowing the level of patient satisfaction the hospital management can improve the quality of service. This study aims to determine differences in the level of patient satisfaction of BPJS and Non BPJS on the quality of services in the inpatient room at the Kendari City Hospital in 2019. This type of research is quantitative with a comparative research design. The study was conducted on 12 August - 3 September 2019. The population in this study was the total number of BPJS and Non BPJS patients treated in the inpatient rooms of Kendari City Hospital in April 2019 amounting to 910 patients. A total of 88 samples consisted of 44 BPJS patients and 44 non BPJS patients taken by quota sampling technique. The results showed that the majority of BPJS stated that the quality of services both in tangible dimensions, reliability, responsiveness, assurances, empathy and feeling satisfied were 18 people (40.9%), 20 people (45.5%), 17 people (38.6%), 19 people (43.2%) and 18 people (40.9%). Most of the non BPJS stated that the quality of service both in tangible dimensions, reliability, responsiveness, assurances, empathy and satisfaction were 19 people (43.2%), reliability dimension 21 people (47.7%), responsiveness dimension 20 people (45.5%), assurances dimensions 20

people (45.5%) and empathy dimensions 18 people (40.9%). There is a difference in the level of satisfaction of BPJS and Non BPJS patients with service quality with p value of service quality tangible dimensions = 0.001, reliability = 0.001, responsiveness = 0.001, assurances = 0,000 and empathy = 0.001, which shows p value is smaller than $\alpha = 0.05$. Suggestions to the Kendari City Hospital to always improve services to inpatients without differentiating BPJS or Non BPJS status

Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan aspek kunci pelayanan rawat inap maupun rawat jalan, dan telah ditunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien melalui penelitian-penelitian terdahulu¹. Penelitian Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan sebesar 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana yaitu sebesar 34,4%².

Keluhan dari pasien atau keluarganya merupakan salah satu indikator mutu yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan³. Azwar menyatakan mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien⁴.

Mutu atau kualitas pelayanan menjadi elemen penting dalam pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan pada pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Pada tahun 2019 kepesertaan jaminan kesehatan nasional (JKN) bersifat wajib bagi seluruh masyarakat, hal ini tentu berdampak pada dibutuhkannya fasilitas kesehatan yang lebih banyak dari sebelumnya untuk melayani peserta JKN, sehingga kendali mutu menjadi prioritas untuk mencapai kepuasan pasien sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang dijanjikan⁵

Hasil studi pendahuluan dengan metode wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Juli 2019 di ruang rawat inap RSUD Kota Kendari diketahui bahwa sebanyak 3 orang dari 5 orang pasien BPJS menyatakan tidak puas dengan mutu pelayanan di ruang rawat inap terutama menunggu dokter yang datang visite cukup lama dan waktu yang tidak menentu, mereka juga mengeluhkan bahwa beberapa perawat kurang komunikatif dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sedangkan 2 orang dari 5 orang pasien non BPJS (umum)

menyatakan cukup puas dengan mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian data diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Kendari Tahun 2019”.

Metode

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan komparatif. Penelitian ini telah dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Kota Kendari dengan jumlah sampel sebanyak 88 orang yang terdiri atas 44 orang sampel BPJS dan 44 orang sampel non BPJS yang diambil dengan teknik *quota sampling* dengan kriteria inklusi pasien yang sementara dirawat inap di RSUD Kota Kendari minimal 2 hari, memiliki kartu BPJS atau KIS maupun umum, pasien yang memiliki sejak kartu BPJS atau KIS minimal 6 bulan terakhir dan bersedia menjadi responden. Instrumen penelitian ini adalah kuisioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Uji Chi Square.

Hasil dan Pembahasan

Tabel.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari

No.	Karakteristik Responden	n (%)
1	Umur (Tahun)	
	21-30	35 (39,8)
	31-40	25 (28,4)
	41-50	18 (20,5)
	51-60	10 (11,4)
2	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	40 (45,5)
	Perempuan	48 (54,5)
3	Pendidikan	
	SD	2 (2,3)
	SMP	2 (2,3)
	SMA	55 (62,5)
	D3	6 (6,8)
	S1	19 (21,6)
	S2	4 (4,5)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik umur frekuensi tertinggi adalah responden yang berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 35 orang (39,8%%). Jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yakni 48 orang (54,5%). Pendidikan responden menunjukkan sebagian besar adalah SMA yaitu sebanyak 55 orang (62,5%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS terhadap mutu pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari

No.	Mutu Pelayanan		Kepuasan pasien BPJS			
			Puas		Tidak Puas	
			n	%	n	%
1	Tangible	Baik	18	40,9	7	15,9
		Kurang	7	15,9	12	27,3
2	Releability	Baik	20	45,5	8	18,2
		Kurang	5	11,4	11	25,0
3	Responsive ness	Baik	17	38,6	6	13,6
		Kurang	8	18,2	13	29,5
4	Assurances	Baik	19	43,2	7	15,9
		Kurang	6	13,6	12	27,3
5	Empathy	Baik	18	40,9	7	15,9
		Kurang	7	15,9	12	27,3

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden BPJS menyatakan mutu pelayanan dimensi *tangible* baik dan merasa puas yakni 18 orang (40,9%), dimensi *reliability* sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 20 orang (45,5%), dimensi *responsiveness* sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 17 orang (38,6%), dimensi *assurances* sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 19 orang (43,2%) dan dimensi *empathy* sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 18 orang (40,9%).

Tabel 3 Distribusi frekuensi kepuasan pasien non BPJS terhadap mutu pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari

No.	Mutu Pelayanan		Kepuasan pasien non BPJS			
			Puas		Tidak Puas	
			n	%	n	%
1	Tangible	Baik	19	43,2	5	11,4
		Kurang	9	20,5	11	25,0
2	Releability	Baik	21	47,7	7	15,9
		Kurang	7	15,9	9	20,5
3	Responsivene ss	Baik	20	45,5	6	13,6
		Kurang	8	18,2	10	22,7
4	Assurances	Baik	20	45,5	5	11,4
		Kurang	8	18,2	11	25,0
5	Empathy	Baik	18	40,9	5	11,4
		Kurang	10	22,7	11	25,0

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden BPJS menyatakan mutu pelayanan dimensi *tangible* baik dan merasa puas yakni 19 orang (43,2%), dimensi *reliability* sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 21 orang (47,7%), dimensi *responsiveness* sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 20 orang (45,5%), dimensi *assurances* sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 20 orang (45,5%), dimensi *empathy* sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 18 orang (40,9%).

Tabel. 4 Distribusi Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari

No.	Mutu Pelayanan		Kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS				p	
			Puas		Tidak Puas			
			n	%	n	%		
1	Tangible	Baik	37	42,0	12	13,6	0,001	
		Kurang	16	18,2	23	26,1		
2	Releability	Baik	41	46,6	15	17,0	0,001	
		Kurang	12	13,6	20	22,7		
3	Responsiveness	Baik	37	42,0	12	13,6	0,001	
		Kurang	16	18,2	23	26,1		
4	Assurances	Baik	39	44,3	12	13,6	0,000	
		Kurang	14	15,9	23	42,0		
5	Empathy	Baik	36	40,9	12	13,6	0,002	
		Kurang	17	19,3	23	26,1		

Hasil uji *chi square* diperoleh nilai $p < \alpha$ 0.05 yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, dengan demikian terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi *tangible*, *releabilit*, *responsivenes*, *assurances* dan *empathy* dengan nilai p berturut-turut adalah 0,001, 0,001, 0,001, 0,000 dan 0,002.

Kepuasan pasien BPJS pada mutu pelayanan rawat inap di RSUD Kota Kendari

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden BPJS menyatakan mutu pelayanan dimensi *tangible* baik dan merasa puas yakni 18 orang (40,9%). Hal ini dikarenakan penampilan perawat dan dokter memberikan kesan yang baik dan kondisi ruangan rawt inap yang bersih dan rapi serta kamar mandi bersih sesuai dengan harapan responden sehingga memberikan rasa puas.

Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan

eksistensinya kepada pihak eksternal. Cara berpenampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi atau rumah sakit yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, (misal: gedung, gudang dan lain lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya⁶.

Pada dimensi *reliability* sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 20 orang (45,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dimensi *reliability* sudah memuaskan yang ditunjukkan dengan pernyataan setuju responden bahwa petugas sigap dalam melayani pasien setiap saat, tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan.

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan instansi dalam melakukan pelayanan sesuai dengan yang SOP. Kinerja instansi harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang empati dan simpati⁶.

Dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 17 orang (38,6%). Hal ini karena responden sebagian besar menyatakan setuju dengan ketanggapan petugas dalam melayani setia saat dan menyelesaikan keluhan pasien.

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan atau staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah dari pelanggan⁷.

Dimensi *assurances* menunjukkan sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 19 orang (43,2%). Hal ini karena responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa petugas terdiri dari perawat, dokter dan para medis lainnya ramah dan sabar dalam melayani responden.

Dimensi *empathy* menunjukkan sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 18 orang (40,9%). Hal ini karena responden menyatakan setuju bahwa dokter dan perawat sangat perhatian kepada responden dan memberikan pelayanan tidak membedakan pasien lainnya.

Empathy adalah karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan,

dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan⁷.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Esthi dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu bukti langsung (*tangible*) dengan kategori yang baik membuat 43 orang (52,4%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan⁸. Penelitian Arwanda menunjukkan hasil penelitian bahwa sebanyak 35 orang (51,5%) responden menyatakan mutu pelayanan baik⁹. Penelitian Septiani menunjukkan hasil penelitian dimana sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebesar 57%¹⁰. Penelitian Marmeam dimana hasil penelitian menunjukkan jaminan pelayanan (*assurance*) sebanyak 83 responden (95,4%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan. Penelitian Simanjorang menunjukkan hasil bahwa sebanyak 89 responden (89%) untuk empati (*emphaty*) dengan kategori baik¹¹.

Kepuasan pasien Non BPJS terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap di RSUD Kota Kendari

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden BPJS menyatakan mutu pelayanan dimensi *tangible* baik dan merasa puas yakni 19 orang (43,2%). Hal ini karena responden memilih menjadi pasien umum atau non BPJS agar mendapatkan pelayanan yang maksimal oleh petugas dan terpenuhi sehingga responden merasa puas.

Dimensi *reliability* sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 21 orang (47,7%). Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* semakin baik maka pasien akan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dimensi ini menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat dan handal dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Umumnya dimensi ini mencerminkan konsistensi dan kehandalan dari kinerja petugasnya. Hal ini berkaitan dengan pertanyaan berikut ini, apakah pelayanan yang diberikan dengan tingkat yang sama sesuai dari waktu ke waktu¹².

Pada dimensi *responsiveness* sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 20 orang (45,5%) karena pada awal masuk rumah sakit responden non BPJS tidak mengalami kesulitan atau tidak lama dalam proses administrasi dan langsung dilayani dari

masuk di instalasi gawat darurat (IGD) hingga ke ruang rawat inap.

Daya tanggap (*Responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas⁶. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan¹³.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Susanti tentang kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dan non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhamadiyah Gombong dimana hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap lingkungan rumah sakit yang bersih, untuk pasien Non BPJS menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 28 orang (80%) pasien mengatakan baik, 7 orang (20%) pasien mengatakan kurang baik.

Dimensi *assurances* sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 20 orang (45,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dimensi *assurance* berbanding lurus dengan kepuasan pasien dimana semakin baik pelayanan pelayanan *assurances* maka responden puas dengan pelayanan yang diberikan.

Assurances merupakan dimensi mutu pelayanan berupa pengetahuan, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pasien⁴. Dimensi jaminan pelayanan merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan petugas, kesopanan dan keramahan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan¹⁴.

Pada dimensi *empathy* sebagian besar responden menyatakan baik dan merasa puas yaitu 18 orang (40,9%). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang memberi perhatian pada setiap keluhan dan petugas dalam pelayanan yang sangat ramah.

Dimensi *empathy* adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan

kepada konsumen secara individual¹⁴. Empati terkait rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka¹⁵.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Susantidimana hasil penelitian menunjukkan dimana persentase kualitas pelayanan kesehatan terhadap prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat, untuk pasien Non BPJS menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 28 orang (80%) pasien mengatakan baik, dan 7 orang (20%) pasien mengatakan kurang baik dankualitas pelayanan kesehatan terhadap tenaga kesehatan menjelaskan dengan jelas tentang penyakit pasien, Untuk pasien Non BPJS menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kenyataannya sebanyak 30 orang (86%) pasien¹⁵. Penelitian Esthi menunjukkan dimana faktor mutu Ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan di Poli Kebidanan dalam kategori baik 54,9% dan untuk kategori cukup sebesar 45,1% dan mutu *empathy* dengan kategori yang baik membuat 45 orang (54,9%) merasa puas dan 2 orang (2,4%) merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. *Empathy* dengan kategori yang cukup membuat 5 orang (6,1%) merasa puas dan 30 orang (36%) merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan⁸.

Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap di RSUD Kota Kendari

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *probability (p)* dimensi *tangible* adalah $0,001 < \alpha = 0,05$ yang berarti ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi *tangible*. Adanya perbedaan antara kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada dimensi *tangible* dikarenakan sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 37 orang (42,0%).

Dimensi *tangibles* (buktifiksik) menjelaskan berupa pelayanan dapat dilihat secara fisik, fasilitas fisik (kelengkapan fasilitas), penampilan petugas kesehatan dan berpakaian rapi, serta memperhatikan kebersihan ruangan¹. Dimensi wujud/ tampilan pelayanan meliputi sarana prasarana yang perlu tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi¹⁴.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Exda tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional di wilayah kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen dengan hasil analisis menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,993 dengan nilai sig. 0,049 lebih kecil dari ($< 0,05$) yang artinya tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien¹⁶.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *probability (p)* dimensi *reliability* adalah 0,001 $< \alpha = 0,05$ yang berarti bahwa H_a diterima yang berarti bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi *reliability*. Adanya perbedaan karena sebagian besar respon BPJS maupun non BPJS merasa puas dengan mutu pelayanan dimensi *reliability* yang dibuktikan dengan hasil penelitian bahwa pasien BPJS dan non BPJS dan merasa puas karena *reliability* baik sebanyak 41 orang (46,6%).

Kehandalan (*reliability*) menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian⁹.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Arwanda tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Tahun 2015 yang menunjukkan bahwa ada hubungan keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta)⁹.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *probability (p)* dimensi *responsiveness* adalah 0,001 $< \alpha = 0,05$ yang berarti ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi *responsiveness* di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. Hal ini didukung oleh hasil penelitian bahwa sebagian besar responden pasien BPJS dan non BPJS dan merasa puas karena *responsiveness* baik sebanyak 37 orang (42,0%).

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen yang meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan pegawai dalam membantu konsumen, kelengkapan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat⁶.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pangarepan tentang hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado yang menunjukkan terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado¹⁷.

Nilai *probability (p)* dimensi *assurances* adalah 0,000 $< \alpha = 0,05$ yang berarti ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi *assurances* di Ruang Rawat Inap. Hal ini didukung hasil penelitian bahwa pada dimensi *assurances* sebagian besar responden pasien BPJS dan non BPJS dan merasa puas karena *assurances* baik sebanyak 39 orang (44,3%).

Jaminan menjelaskan bentuk jaminan atau kepastian rasa aman dan nyaman pada saat pemeriksaan, bebas dari resiko atau kehilangan, keamanan fisik, bertanggung jawab atas semua tindakan yang dilakukan, mampu meminimalkan terjadinya resiko/ efek samping, menghargai hak pribadi pasien, meminta izin terlebih dahulu sebelum memeriksa, dan teliti dalam memberikan pelayanan kesehatan¹.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian susanti tentang kualitas pelayanan yang diterima pasien bpjs dan non bpjs di poliklinik rawat jalan rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong dimana hasil penelitian menunjukan bahwa adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dengan pasien Non BPJS dilihat dari persentase keduanya berdasarkan dimensi Assurance 15,74%¹⁵.

Nilai *probability (p)* dimensi *empathy* adalah 0,002 $< \alpha = 0,05$ yang berarti ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi *empathy* di Ruang Rawat Inap. Hal ini karena sebagian besar responden BPJS dan non BPJS merasa puas dengan pelayanan yang diberikan hal ini didukung dengan hasil penelitian bahwa responden pasien BPJS dan non BPJS dan merasa puas karena *empathy* baik sebanyak 36 orang (40,9%).

Kepedulian (*empathy*) berarti memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi kepada pasien⁹. Empati terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin

memperoleh bantuannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan¹³.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lidiana tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa empathy berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien¹⁶.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagian besar pengguna Jasa BPJS menyatakan mutu pelayanan baik dan merasa puas pada dimensi *tangible* 18 orang (40,9%), dimensi *reliability* 20 orang (45,5%), dimensi *responsiveness* 17 orang (38,6%), dimensi *assurances* 19 orang (43,2%) dan dimensi *empathy* 18 orang (40,9%). Sebagian besar non BPJS menyatakan mutu pelayanan baik dan merasa puas dimensi *tangible* 19 orang (43,2%), dimensi *reliability* 21 orang (47,7%), dimensi *responsiveness* 20 orang (45,5%), dimensi *assurances* 20 orang (45,5%) dan dimensi *empathy* 18 orang (40,9%). Terdapat Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari dengan nilai *p* mutu pelayanan dimensi *tangible* = 0,001, *reliability* = 0,001, *responsiveness* = 0,001, *assurances* = 0,000 dan *empathy* = 0,001 yang menunjukkan nilai *p* lebih kecil dari nilai α = 0,05

Saran

Saran dalam penelitian ini adalah bagi pihak RSUD kota kendari agar senantiasa meningkatkan pelayanan kepada pasien rawat inap tanpa membedakan status BPJS maupun Non BPJS dan kepada petugas kesehatan agar memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara professional dan merata tanpa memandang status ekonomi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. MUNSIL DDK. No Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poli Jantung Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Rsud Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2017. Universitas Halu OleO; 2018.
2. Witter S, Toonen J, Meessen B, Kagubare J, Fritsche G, Vaughan K. Performance-Based Financing As A Health System Reform: Mapping The Key Dimensions For Monitoring And Evaluation. BMC Health Serv Res. 2013;13(1).
3. Astuti TP. Analisis Penerapan Manajemen Pasien Safety Dalam Rangka Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta Tahun 2013. 2013;1–28.
4. Saputri C. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rsud Dr. H Abdul Moeloek. JK Unila. 2018;2(1):31–6.
5. Rina NA, Wahyudi F, Margawati A. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Praktek Dokter Mandiri Dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang). J Kedokt Diponegoro. 2017;6(2):930–9.
6. Karina R. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Cilegon. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa; 2016.
7. Annisa N. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Tk . Iv Madiun Tahun 2017. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun. 2017;
8. Esthi FS, Mindarsih E, Murni M. Faktor-Faktor Mutu Pelayanan Kebidanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Kebidanan RSUD Wonosari. J Kesehat Ibu Dan Anak. 2017;11(2):35–42.
9. Arwanda KF. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Tahun 2015. 2015;
10. Septiani A. Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Sumedang. Coopetition. 2016;VII(Maret):1–21.
11. Marmeam, Utami TN, Simanjorang A. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. 2018;3(2).
12. Puji Pertiwi Ilahi. Hubungan Kepuasan

- Pasien Pengguna Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah; 2016.
13. Riyadi R. Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah; 2015.
 14. Eninurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *E-Juournal Kesehat Masy.* 2017;5:33–42.
 15. SUSANTI E. Kualitas Pelayanan Yang Diterima Pasien BPJS Dan Non BPJS Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2017. 2017;XI(77):18–24.
 16. Lidiana EH. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen. Naskah Publ Univ Muhammadiyah Surakarta. 2018;
 17. Pangarepan DT. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *J Kedokt Klin.* 2018;2(1):9–18.