

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS
DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSD IDAMAN BANJARBARU*****THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND BPJS PATIENT SATISFACTION
AT THE EMERGENCY INSTALLATION OF IDAMAN BANJARBARU HOSPITAL***Jumianur^{1*}, Rusdi², Insana Maria³^{1,2}Prodi Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Kab. Banjar, Indonesia³Prodi Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Kab. Banjar, IndonesiaEmail : Itsjumianur@gmail.com**ABSTRAK**

Pendahuluan: Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan mengakibatkan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit terutama pada pelayanan gawat darurat. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD (Rumah Sakit Daerah) Idaman Banjarbaru tahun 2023. **Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian *analitik korelasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru selama bulan oktober 2022 berjumlah sebanyak 871 pasien. Besar sampel sebanyak 90 responden menggunakan rumus *slovin*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Instrument penelitian dilakukan dengan wawancara melalui kuesioner. **Hasil:** Hasil analisis univariat kualitas pelayanan sebagian besar adalah cukup (92.2%) dan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru adalah cukup (94.4%). **Kesimpulan:** Berdasarkan uji korelasi *Rank Spearman* ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai *Spearman-rho* sebesar 0,547 dan nilai Sig. (2-tailed) 0,000. **Saran:** Saran bagi RSD agar kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru dipertahankan dan terus ditingkatkan. RSD Idaman Banjarbaru yang melayani pasien BPJS agar selalu meningkatkan pelayanan agar semakin baik kepada pasien. Tidak ada lagi perbedaan antara pasien umum dan pasien peserta BPJS dalam hal pelayanannya di Rumah Sakit.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien BPJS

ABSTRACT

Introduction: Increased public awareness of the importance of health has resulted in demands for improving the quality of health services in hospitals, especially in emergency services. **Research objective:** The purpose of this study was to analyze the relationship between service quality and BPJS patient satisfaction at the Emergency Room at Idaman Banjarbaru Hospital in 2023. **Method:** This study used a correlational analytic study with a cross-sectional approach. The population in this study was all BPJS patients at the Emergency Room at Idaman Banjarbaru Hospital during October 2022 totaling 871 patients. The sample size is 90 respondents using the slovin formula. The sampling technique used purposive sampling. The research instrument was carried out by interviewing through a questionnaire. **Result:** The results of the univariate analysis of service quality were mostly sufficient (92.2%) and BPJS patient satisfaction at the Idaman Banjarbaru Hospital Emergency Room was sufficient (94.4%). **Conclusion:** Based on the Spearman Rank correlation test there is a relationship between service quality and patient satisfaction with a Spearman-rho value of 0.547 and a Sig. (2-tailed) value of 0.000. **Suggestion:** Suggestions for RSD so that the quality of service and patient satisfaction at the Idaman Banjarbaru Hospital Emergency Room is maintained and continuously improved. Idaman Banjarbaru Hospital which serves BPJS patients to always improve services so that they are better for patients. There is no longer any distinction between general patients and BPJS participant patients in terms of their services at the hospital.

Keywords: service quality, BPJS patient satisfaction**Cite this as :** Jumianur, Rusdi, Maria I. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di instalasi gawat darurat RSD Idaman Banjarbaru. Journal of Intan Hospital Administration, 1 (1) 27-34.

PENDAHULUAN

Kualitas didefinisikan menjadi tingkat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan. Tujuan meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah membentuk hubungan yang baik dengan pasien agar pasien tetap loyal terhadap puskesmas. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan diawali dari kebutuhan pasien, maka dari itu pelayanan yang baik tidak saja di lihat dari penyedia jasa layanan, tetapi juga dilihat dari kesan pasiennya. Persepsi pasien berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menumbuhkan citra yang baik pada pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi alasan utama bagi puskesmas untuk melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik.

Pelayanan BPJS Kesehatan yang bermutu adalah salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan yang merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien. Zeithaml dan Berry (Asrinawaty and Mahmudah, 2021) menyatakan bahwa pelayanan yang bermutu terbentuk dari lima dimensi yaitu dimensi bukti langsung/benda berwujud, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat ialah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Peningkatan pelayanan kesehatan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pemerintah pada masa sekarang, sebab kesehatan bukan lagi menjadi kebutuhan sekunder manusia tapi sudah menjadi kebutuhan primer. Dalam Undang–Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Pemerintah Republik Indonesia mencantumkan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan yang optimal, oleh karena itu agar pemerataan pelayanan kesehatan dapat tercapai, pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk mengadakan dan mengatur upaya pelayanan kesehatan (Panggantih *et al.*, 2019). Dalam penelitian oleh Yusra (2020) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Tanjung Selamat dimana saat kualitas pelayanan masih kurang baik maka kepuasan pasien pun akan rendah.

Berdasarkan wawancara pada pasien di RSD Idaman Banjarbaru tentang pelayanan administrasi instalasi gawat darurat terhadap 5 pasien, mereka semua menyatakan tidak puas terhadap pelayanan dikarenakan kurang cepat dan mengakibatkan antrian menjadi panjang, 40% menyatakan petugas administrasi kurang ramah dalam melayani calon pasien yang mendaftar berobat ke RSD Idaman Banjarbaru sementara 60% lainnya menyatakan kurang puas terhadap pelayanan dikarenakan kurangnya fasilitas kursi untuk menunggu antrian pengambilan obat, sehingga menyebabkan banyak pasien yang tidak kebagian kursi. Salah satu pelayanan kesehatan di RSD Idaman Banjarbaru yaitu sering terjadinya ketidaktahuan pasien tentang apa saja yang harus di bawa untuk berobat ke RSD Idaman Banjarbaru seperti KTP, Kartu BPJS dan Kartu Keluarga. Waktu pelayanan cukup lama untuk mendapatkan data pasien, sehingga dipenuhi antrian dan membuat pasien menunggu, tidak hanya itu pelayanan yang bermutu baik, cepat, dan murah juga sangat diharapkan oleh masyarakat. Apabila produk yang kamu jual memiliki kualitas baik, pelanggan tentu akan merasa senang dan puas saat membelinya.

Kepuasan pasien karena kualitas rumah sakit yang baik bisa membangun kepercayaan pasien. Sebagian besar bisnis atau usaha tidak akan berhasil jika mereka tidak dapat membangun kepercayaan pelanggan. Oleh sebab itu, solusi bagi rumah sakit untuk selalu memperhatikan kualitas dari segi kinerja pelayanan, keistimewaan produk pelayanan (features), kesesuaian pelayanan yang selaras dengan kebutuhan pasien, daya tahan dalam mengobati pasien serta kemampuan pelayanan sehingga bisa dipercaya oleh pelanggan. Dengan memberikan pelayanan Kesehatan yang berkualitas, akan mendapatkan kepercayaan dan loyalitas pasien. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul "Hubungan Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru".

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *analitik korelasional* dengan pendekatan *cross sectional* dengan teknik sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Lokasi Penelitian dilakukan di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru. Penelitian ini akan dilaksanakan mulai penyusunan skripsi hingga selesai waktu penelitian secara keseluruhan dari bulan November 2022 sampai bulan Mei 2023. Variabel independen dalam penelitian adalah Kualitas pelayanan pada penelitian dilihat dari kinerja (performance) dan kemampuan pelayanan (serviceability) di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien dari dimensi *responsiveness*. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru selama bulan oktober 2022 berjumlah sebanyak 871 pasien. Besar sampel pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebanyak 90 pasien menggunakan rumus *slovin*. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara dan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Kiki

Jumianur, Rusdi, Maria I., Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Mirna Ramadhani (2019), Anti Indrainayah (2020) dan Nela Devitasari (2022). Analisis data menggunakan korelasi *Rank Spearman*.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1 . Karakteristik Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2023

Variabel	N	%
Umur		
17-25 tahun	22	24.4
26-35 tahun	32	35.6
36-45 tahun	36	40
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	27	30
Perempuan	63	70
Pendidikan Terakhir		
Pendidikan Dasar (SD Sederajat)	13	14.4
Pendidikan Menengah (SMP Sederajat)	14	15.6
Pendidikan Atas (SMA Sederajat)	52	57.8
Perguruan Tinggi	11	12.2
Pekerjaan		
Pegawai Swasta	19	21.1
PNS	1	1.1
Pedagang	10	11.1
Buruh	28	31.1
Petani	20	22.2
Lain-Lain	12	13.3
Total	90	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 90 responden menunjukkan yang paling besar adalah yang berumur 36-45 tahun sebanyak 36 orang (40%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang (58%), memiliki pendidikan terakhir sekolah menengah atas (SMA)/sederajat sebanyak 52 orang (57.8%) dan yang memiliki pekerjaan sebagai buruh sebanyak 28 orang (31.1%).

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi berdasarkan kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS

Variabel	N	%
Kualitas Pelayanan		
Baik	5	5.6
Cukup	83	92.2
Kurang	2	2.2
Total	90	100

Sumber : Data Primer, 2023

Tabel 3. Distribusi Frekuensi berdasarkan tiap dimensi kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS

Dimensi	N	%
Dimensi Kinerja		
Baik	14	15.6
Cukup	69	76.7
Kurang	7	7.8
Dimensi Kemampuan Pelayanan		
Baik	21	23.3
Cukup	69	76.7
Kurang	-	-
Dimensi Keistimewaan Produk		
Baik	21	23.3
Cukup	69	76.7

Dimensi	N	%
Kurang	-	-
Dimensi Kesesuaian Pelayanan		
Baik	15	16.7
Cukup	75	83.3
Kurang	-	-
Dimensi Ketahanan		
Baik	17	18.9
Cukup	73	81.1
Kurang	-	-
Total	90	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 90 responden menyatakan kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar adalah kualitas cukup sebanyak 83 orang (92.2%). Lebih lanjut pada tabel 3 dapat dilihat bahwa kinerja terhadap pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar adalah kinerja yang cukup sebanyak 69 orang (76.7%), kemampuan pelayanan terhadap pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar adalah kemampuan pelayanan yang cukup sebanyak 69 orang (76.7%), keistimewaan produk terhadap pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar adalah keistimewaan produk yang cukup sebanyak 69 orang (76.7%), kesesuaian pelayanan terhadap pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar adalah kesesuaian pelayanan yang cukup sebanyak 75 orang (83.3%) dan ketahanan terhadap pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar adalah ketahanan yang cukup sebanyak 73 orang (81.1%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi berdasarkan kepuasan pasien BPJS

Variabel	N	%
Kepuasan Pasien BPJS		
Baik	4	68
Cukup	85	23
Kurang	1	9
Total	90	100

Sumber : Data Primer, 2023

Tabel 5. Distribusi Frekuensi berdasarkan tiap elemen kepuasan pasien BPJS

Elemen Kepuasan Pasien	N	%
Kehandalan		
Baik	14	15.6
Cukup	74	82.2
Kurang	2	2.2
Jaminan		
Baik	23	25.6
Cukup	67	74.4
Kurang	-	-
Bukti Fisik		
Baik	23	25.6
Cukup	67	74.4
Kurang	-	-
Empati		
Baik	21	23.3
Cukup	69	76.7
Kurang	-	-
Daya Tanggap		
Baik	22	24.4
Cukup	68	75.6
Kurang	-	-
Total	90	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 90 responden menyatakan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar adalah kepuasan cukup sebanyak 85 orang (94.4%). Lebih lanjut pada tabel 5 dapat dilihat bahwa kehandalan terhadap pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar adalah kehandalan yang cukup sebanyak 74 orang (82.2%), jaminan terhadap pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar adalah jaminan yang cukup sebanyak 67 orang (74.4%), kepuasan dari segi bukti fisik pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar adalah jaminan yang cukup sebanyak 67 orang (74.4%), kepuasan dari segi empati terhadap pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar adalah empati yang cukup sebanyak 69 orang (76.7%) dan daya tanggap terhadap pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar adalah daya tanggap yang cukup sebanyak 68 orang (75.6%).

Analisis Bivariat

Tabel 6. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru

No	Kualitas Pelayanan	Kepuasan						Total		Correlation Coefficient	Sig. (2-tailed)
		Baik		Cukup		Kurang		N	%		
		n	%	n	%	n	%				
1	Baik	23	25.5	3	3.3	-	-	26	28.9	0.547**	0,000
2	Cukup	15	16.7	45	50	1	1.1	61	67.8		
3	Kurang	1	1.1	2	2.2	-	-	3	3.3		
Jumlah		39	43.3	50	55.6	1	1.1	90	100		

Sumber : Data Primer, 2023

Dari hasil penelitian, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,547**. Artinya, tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien adalah sebesar 0,547 atau kuat. Tanda bintang (**) artinya korelasi bernilai signifikan pada angka signifikansi sebesar 0,01. Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bernilai positif, yaitu 0,547, sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin ditingkatkan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,000, karena nilai Sig. (2-tailed) 0,000 < lebih kecil dari 0 0,01 maka artinya ada hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dapat kita ambil kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan signifikan yang kuat dan searah antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar adalah kualitas cukup baik sebanyak 61 orang (67.8%), sedangkan yang paling sedikit yaitu pasien yang merasa kualitas kurang baik hanya 3 orang (3.3%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yusra (2020) dengan judul hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS, kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Tanjung Selamat diketahui bahwa secara mayoritas mempunyai kualitas pelayanan yang baik, walaupun masih ada pasien yang tidak puas dengan pelayanan BPJS pada rumah sakit tersebut.

Kualitas pelayanan dinilai melalui lima dimensi yaitu: kinerja, kemampuan pelayanan, keistimewaan produk, kesesuaian, dan ketahanan. Kualitas pelayanan akan semakin memuaskan pasien jika pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan sudah memenuhi atau melampaui harapan pasien (Nursalam, 2019).

Mayoritas pasien yang dijadikan responden dalam penelitian ini menyatakan RSD Idaman Banjarbaru memiliki kinerja dan keunikan tersendiri dibandingkan rumah sakit yang lain. Artinya kemampuan pihak RSD Idaman Banjarbaru dalam memenuhi harapan pasien dinilai sudah cukup baik, akan tetapi RSD Idaman Banjarbaru disarankan untuk tetap memantau dan mempertahankan hal tersebut. Dikarenakan masih ada pasien yang merasa pada RSD Idaman Banjarbaru di Instalasi Gawat Darurat dari segi kinerja belum cocok dengan kebutuhan pasien dan belum dapat memberikan kenyamanan secara maksimal. Sehingga dapat disimpulkan kinerja Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanannya dinyatakan baik oleh seluruh pasien.

Mayoritas responden menyatakan kemampuan pelayanan dari RSD Idaman Banjarbaru sesuai dengan kebutuhan pasien, pasien merasa kualitas RSD Idaman Banjarbaru sudah baik dan sudah dapat memberikan kenyamanan bagi pasien secara maksimal. Semua pelayanan Kesehatan di IGD yang dibutuhkan konsumen tersedia di

RSD Idaman Banjarbaru, semua responden tidak ada yang menyatakan kurang dari segi kemampuan pelayanan RSD Idaman Banjarbaru di Instalasi Gawat Darurat.

Mayoritas pasien yang dijadikan responden dalam penelitian ini menyatakan keistimewaan produk yang diberikan RSD Idaman Banjarbaru di Instalasi Gawat Darurat memiliki keragaman yang sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, RSD Idaman Banjarbaru memiliki variasi produk sejenis dengan harga yang beragam sesuai dengan kebutuhan pasien. Artinya kemampuan RSD Idaman Banjarbaru di Instalasi Gawat Darurat dalam memenuhi kebutuhan dan juga keinginan pasien dinilai sudah cukup baik, akan tetapi pihak RSD Idaman Banjarbaru di Instalasi Gawat Darurat disarankan untuk tetap memantau dan mempertahankan kenyamanan tersebut. Dikarenakan dari jawaban pasien yang cukup mereka beranggapan kemampuan RSD Idaman Banjarbaru di Instalasi Gawat Darurat dalam hal diferensiasi produk masih perlu ditingkatkan dan dinilai masih belum sesuai dengan harapan karena terkesan sama dengan rumah sakit yang lain.

Mayoritas pasien yang dijadikan responden dalam penelitian ini menyatakan produk yang ditawarkan RSD Idaman Banjarbaru di Instalasi Gawat Darurat sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Artinya kemampuan RSD Idaman Banjarbaru di Instalasi Gawat Darurat dapat menarik minat pasien dan dinilai pasien sudah cukup baik.

Mayoritas pasien yang dijadikan responden dalam penelitian ini menyatakan semua pengobatan di RSD Idaman Banjarbaru sudah terjamin sangat jarang terjadi kesalahan, obat yang diberikan RSD Idaman Banjarbaru bisa bertahan dalam kurun waktu yang lama sehingga lebih unggul dari rumah sakit yang lain.

Menurut Mardina *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan adalah berbagai cara pemenuhan keinginan pengguna yang bebas dari kekurangan sehingga memberikan kepuasan atas penggunaan jasa.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan responden peneliti berasumsi kualitas layanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan bagaimana layanan dari tenaga medis memberikan layanan kepada pasien namun juga bagaimana pasien merasa nyaman dengan kondisi dan situasi yang rumah sakit ciptakan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Kepuasan yang baik dirasakan akan kualitas pelayanan yang diterimanya, maka semakin besar keinginan pasien untuk setia dalam menggunakan jasa rumah sakit tersebut dan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Kepuasan pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru sebagian besar adalah kepuasan cukup baik sebanyak 50 orang (55.6%), sedang untuk kepuasan yang baik juga banyak yaitu 39 orang (43.3%), sedangkan yang paling sedikit yaitu pasien yang kurang puas hanya 1 orang (1.1%).

Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya (Baharuddin, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Natassa dan Dwijayanti (2019) dengan judul hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak.

Pada penelitian ini produk yang diberikan kepada konsumen berupa jasa pelayanan gawat darurat dan konsumennya adalah pasien pengguna BPJS Kesehatan. Kepuasan pasien BPJS dalam penelitian ini diukur melalui 5 dimensi yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

Mayoritas responden sebanyak 53 orang (58.9%) menyatakan bahwa dimensi reliabilitas atau kehandalan sangat baik sering ditunjukkan oleh pihak rumah sakit. Dengan demikian Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru telah mampu memberikan pelayanan gawat darurat secara tepat dan terpercaya sehingga pasien merasakan bahwa prosedur penerimaan pasien di IGD sering dilakukan dengan cepat, hati-hati, teliti, dan tidak menyusahkan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Gultom *et al.*, 2021).

Dimensi assurance mencakup pengetahuan yang baik dalam menangani keluhan dari pasien dan kesopanan staff serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan (Supranto, 2018). Berdasarkan dimensi assurance, kualitas pelayanan di IGD menunjukkan jaminan terkait dengan kemampuan, pengetahuan, keterampilan staff IGD dalam pelayanan gawat darurat juga sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh data bahwa 53 orang (58.9%) menyatakan bahwa dimensi assurance selalu dilakukan dengan baik. Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien, penjelasan dokter tentang makanan yang tidak boleh dikonsumsi sangat mudah dimengerti dan dokter memiliki kemampuan yang dapat meyakini pasien menjadi salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan oleh rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi (Baso, 2018).

Dimensi tangibles atau bukti fisik merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi (Supranto, 2018). Kualitas bukti fisik ditentukan oleh ketersediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai (Ningrum, 2014). Pada dimensi tangibles atau bukti fisik didapatkan data bahwa 48 orang (53.3%) menyatakan dimensi tangibles terpenuhi dengan cukup. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru masih harus meningkatkan eksistensinya kepada pasien agar semua pasien menyatakan baik dari segi dimensi tangibles. Dimensi bukti fisik IGD Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru ditunjukkan dengan mayoritas petugas memakai seragam dengan rapi, mengenakan tanda pengenal, serta menjaga kebersihan dan kerapihan, pasien IGD menyatakan cukup baik karena kenyamanan ruang IGD masih perlu ditingkatkan, pelayanan di IGD harus bisa membuat semua pasien merasa nyaman. Bukti fisik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik yang diberikan oleh rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi (Wira, 2014).

Dimensi empati merupakan syarat untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan (Supranto, 2018). Pada dimensi empathy didapatkan data bahwa sebagian besar responden 49 orang (54.4%) menyatakan empathy petugas IGD cukup karena masih ada petugas IGD yang bersikap judes kepada pasien. Tetapi masih ada juga yang menyatakan baik dari segi dimensi empathy petugas IGD RSD Idaman Banjarbaru sebanyak 40 orang (44.4%). Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru telah mampu memberikan persepsi kepada pasien bahwa para staff di IGD mampu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dengan berusaha memahami keinginan pasien tanpa membedakan pasien satu dengan yang lain. Bentuk perhatian ditunjukkan dengan dokter mengingat keadaan penyakit pasien saat kembali berkonsultasi, dokter menunjukkan perhatiannya saat melakukan pemeriksaan, dokter meluangkan waktunya untuk mendengarkan keluhan pasien serta tidak memandang status social pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap empati yang diberikan oleh rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi (Supranto, 2018).

Dimensi responsiveness atau daya tanggap juga selalu dilakukan oleh petugas yang ada di IGD. Mayoritas pasien menyatakan cukup karena masih terdapat kurangnya tanggapan atas keluhan pasien, masih ada petugas IGD yang kurang cepat dalam menanggapi keluhan pasien IGD. Tetapi dapat kita lihat masih banyak pasien IGD 36 orang (40%) yang menyatakan daya tanggap sudah baik dan memuaskan pasien, mereka menyatakan penyampaian kondisi pasien dan informed consent dilakukan dengan cepat dan tepat, perawat selalu bersedia membantu pasien, dokter merespon setiap keluhan pasien sehingga dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru telah mampu membantu dan memberikan pelayanan gawat darurat yang cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas kepada pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap responsif rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap responsif buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Supranto, 2018).

Menurut peneliti kepuasan pasien BPJS di IGD RSD Idaman Banjarbaru dapat dibuktikan pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan RSD Idaman Banjarbaru cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan atau mengalami kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah fasilitas layanan kesehatan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2023

Hasil penelitian menunjukkan angka koefisien korelasi sebesar 0,547**. Artinya, tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien adalah sebesar 0,547 atau kuat. Tanda bintang (**) artinya korelasi bernilai signifikan pada angka signifikansi sebesar 0,01. Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bernilai positif, yaitu 0,547, sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin ditingkatkan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,000, karena nilai Sig. (2-tailed) 0,000 < lebih kecil dari 0,01 maka artinya ada hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dapat kita ambil kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan signifikan yang kuat dan searah antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di IGD RSD Idaman Banjarbaru.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Yusra (2020) dengan judul hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS menyatakan Secara statistik, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Tanjung Selamat, dengan nilai $p=0.001$ ($p < 0.05$).

Selain itu, didukung oleh teori Alim, Tangdilambi and Badwi (2019) kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk

menjalani ikatan hubungan yang kuat. Menurut *Hardiyansyah* (2018) bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata.

Menurut asumsi peneliti kepuasan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi. Kualitas merupakan pertimbangan dalam pembuatan keputusan yang paling mendasar dari seorang pelanggan untuk memakai suatu produk barang atau jasa. Nilai kualitas didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan umumnya dikaitkan dengan kepuasan pelayanan kesehatan kepada perorangan yang diberikan oleh suatu institusi atau fasilitas kesehatan seperti rumah sakit. Dengan adanya BPJS, kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien sudah ditentukan. Sebagian besar hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS, yang pemberlakuan peraturannya diberikan secara merata pada seluruh peserta BPJS dengan pelayanan yang sama dari Rumah Sakit.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar berada dalam kategori cukup dan kepuasan pasien BPJS juga berada dalam kategori cukup. Lebih lanjut pada penelitian ini ada hubungan yang signifikan serta kuat dan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru.

SARAN

Bagi RSD agar kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru dipertahankan dan terus ditingkatkan. RSD Idaman Banjarbaru yang melayani pasien BPJS agar selalu meningkatkan pelayanan agar semakin baik kepada pasien. Tidak ada lagi perbedaan antara pasien umum dan pasien peserta BPJS dalam hal pelayanannya di Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N. and Badwi, A. (2019) 'Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar)', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), p. 165.
- Asrinawaty, A. and Mahmudah, M. (2021) 'Hubungan Persepsi Masyarakat dengan Kepesertaan JKN Mandiri di Puskesmas Perawatan Bakau Tahun 2021', *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), pp. 191–195.
- Baso, F.S. (2018) 'Perbandingan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Ruang Rawat Inap Pada Rumah Sakit ST.Madyang dan Rumah Sakit At-Medika Kota Palopo.'
- Gultom, R.J. *et al.* (2021) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi', *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), pp. 1281–1298.
- Mardina, M. *et al.* (2021) 'Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Bagian Pendaftaran di Wilayah Kerja Puskesmas Pelambuan Banjarmasin Tahun 2021.' Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Natassa, J. and Dwijayanti, S.S. (2019) 'Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak', *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 8(2), pp. 29–42.
- Nursalam, N. (2019) *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (87)*. Stikes Perintis Padang.
- Panggantih, A. *et al.* (2019) 'Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019', *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), pp. 1–7.
- Supranto, J. (2018) 'Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan'.
- Yusra, Y. (2020) 'Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS', *Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan*, 1(2), p. 201.