



## Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)

e-ISSN 2776-6314

<https://jom.htp.ac.id/index.php/rmik>

### Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021

Thesy Tersena<sup>1</sup>, Hayyu Deny Setiawan<sup>2</sup>, Juli Selvi Yanti<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Pekanbaru

Email: <sup>1</sup>thesytersena@gmail.com, <sup>2</sup>hayyudenysetiawan@htp.ac.id,

<sup>3</sup>juliselviyanti.jsy@htp.ac.id

Histori artikel	Abstrak
<p><i>Received :</i> 16 Juli 2021</p> <p><i>Accepted :</i> 12 Agustus 2021</p> <p><i>Published :</i> 08 Februari 2022</p>	<p>Dalam memberikan kepuasan pada pasien ada 5 dimensi mutu kualitas pelayanan kesehatan yang dapat mewakili persepsi pasien terkait kepuasan yaitu: Ketanggapan, Keandalan, Jaminan, perhatian, Bukti fisik. Berdasarkan survey awal peneliti 5 dari 8 pasien merasa kurang puas karena waktu tunggu untuk pendaftaran terlalu lama, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di tempat pendaftaran. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i>. Penelitian di lakukan di RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021. Sampel yang digunakan sebanyak 94 responden. Proses pengolahan data menggunakan analisa <i>univariat</i> dan <i>bivariat</i> dengan uji <i>chi square</i>. Hasil penelitian tingkat kepuasan yaitu sebanyak 80 (85,1%) responden menyatakan baik pada dimensi Ketanggapan dengan <i>p value</i> 0,003, Keandalan 53 (56,4%) dengan <i>p value</i> 0,006, Jaminan 84 (89,4%) dengan <i>p value</i> 0,016, Perhatian 82 (87,2%) dengan <i>p value</i> 0,007, Bukti fisik 73 (77,7%) dengan <i>p value</i> 0,020, dan kepuasan keseluruhan 77 (81,9%). Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan dimensi mutu yang diteliti, saran yang bisa diberikan penulis agar petugas dapat menjaga dan mengoptimalkan terutama dikecepatan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.</p> <p>Kata kunci : Pelayanan, Kepuasan pasien, tempat pendaftaran Rawat jalan, RS. Islam Ibnu Sina</p>

## Latar Belakang

Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat serta nyaman, pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai pasien memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan adalah selama 10 menit (Mustainul habibi 2012, Depkes RI, 2007)

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Petugas rekam medis adalah petugas yang pertama kalinya bertemu dengan pasien di tempat pendaftaran pasien oleh karena itu tugas dari seorang perekam medis adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang di berikan oleh petugas rakam medis tersebut (Dia Mardiana, 2016).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006, Sri 2016). Dalam mengukur tingkat kepuasan pasien ada 5 dimensi mutu kualitas pelayanan kesehatan yang dapat mewakili persepsi pasien yaitu: Ketanggapan (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), Bukti Fisik (*tangible*).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, yang selanjutnya akan disebut sebagai BPJS Kesehatan, adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan menurut UU NO 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS sekarang ini banyak diandalkan oleh masyarakat menengah kebawah karena dianggap sangat membantu sebagai asuransi kesehatan, dengan biaya atau iuran yang murah dan pendaftarannya pun terbilang mudah, tidak heran BPJS langsung menjadi pilihan asuransi favorit masyarakat menengah kebawah, namun karena begitu banyaknya pasien pengguna BPJS yang berobat ke rumah sakit sering kali terjadi beberapa hal yang kurang nyaman selama proses pelayanan oleh petugas rekam medis di rumah sakit.

Rumah sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru merupakan rumah sakit tipe B yang menyediakan berbagai pelayanan, seperti unit gawat darurat, rawat inap dan rawat jalan, rumah sakit Islam Ibnu Sina juga merupakan salah satu rumah sakit yang bekerjasama dengan Jumlah kunjungan pasien BPJS meningkat pada bulan November, Berdasarkan survey awal peneliti dengan mewawancarai 8 orang pasien BPJS rawat jalan di rumah sakit Ibnu Sina, 3 dari 8 pasien merasa puas pada pelayanan pendaftaran, sementara 5 pasien lainnya merasa kurang puas dengan pelayanan di pendaftaran karena waktu tunggu untuk pendafataran

terlalu lama, berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS. Islam Ibnu Sina Tahun 2021.

## Metode

Metode penelitian adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional* dilaksanakan di RS. Islam Ibnu Sina. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2020 s/d April 2021. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan pada bulan november 2020 yang berjumlah 1464 pasien BPJS. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 94 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *sampling incidental*. instrumen penelitian yang digunakan adalah Kuesioner. Analisa *univariat* digunakan untuk mengetahui hasil yang nantinya akan di gunakan sebagai tolak ukur pembahasan dan kesimpulan. Analisa *bivariat* di gunakan untuk melihat hubungan antar variabel, dalam hal ini penulis menggunakan uji statistik *chi square*, dengan taraf signifikan 5% (0,05), dengan dasar pengambilan keputusan yaitu dengan membandingkan nilai *p value* dengan alpha 0,05, jika *p value*  $\leq$  0,05, artinya ada hubungan, jika *p value*  $>$  0,05 artinya tidak ada hubungan .

## Hasil Dan Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden

**Tabel 1:** Frekuensi karakteristik responden

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
<b>1</b>	<b>Usia</b>		
	a. usia <30 tahun	20	21,3 %
	b. usia >30 tahun	74	78,7 %
	Total	94	100 %
<b>2</b>	<b>Jenis kelamin</b>		
	a. Laki-laki	37	39,4 %
	b. Perempuan	57	60,6 %
	Total	94	100 %
<b>3</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	a. swasta	24	25,5 %
	b. wiraswasta	15	16,0 %
	c. IRT	30	31,9 %

d. pelajar/mahasiswa	5	5,3 %
e. dosen/guru	4	4,3 %
f. tenaga medis	4	4,3 %
g. PNS	7	7,4 %
h. Lain-lain	5	5,3 %
Total	94	100 %

*Sumber: berdasarkan hasil pengolahan kuesioner*

Berdasarkan tabel 1 dapat kita lihat bahwa:

- Berdasarkan usia, dapat diketahui bahwa dari 94 responden yang merupakan pasien BPJS, sebanyak 20 (21,3%) responden berusia di bawah 30 tahun, sementara 74 (78,7%) responden lainnya berusia di atas 30 tahun,
- Berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui dari 94 responden 37 (39,4%) responden berjenis kelamin laki laki sementara 57 (60,6%) lainnya berjenis kelamin perempuan.
- Berdasarkan pekerjaan, dapat diketahui bahwa dari 94 responden yang merupakan pasien BPJS, 24 responden berprofesi sebagai pegawai swasta, 15 responden wiraswasta, 30 responden ibu rumah tangga, 5 responden pelajar/mahasiswa, 4 responden dosen/guru, 4 responden tenaga medis, 7 responden PNS, dan 5 responden lain- lain.

## 2. Analisis *Univariat*

**Tabel 2:** Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Kepuasan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
<b>Variabel <i>Independent</i></b>			
1	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)		
	kurang baik	14	14,9 %
	baik	80	85,1 %
2	<i>Reliability</i> (keandalan)		
	kurang baik	41	43,6 %
	baik	53	56,4 %
3	<i>Assurance</i> (jaminan)		
	kurang baik	10	10,6 %
	baik	84	89,4 %

4	<i>Empathy</i> (perhatian)		
	kurang baik	12	12,8 %
	baik	82	87,2 %
5	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)		
	kurang baik	21	22,3 %
	baik	73	77,7 %
<b>Variabel Dependent</b>			
6	Kepuasan		
	kurang puas	17	18,1 %
	puas	77	81,9 %

*Sumber: berdasarkan hasil pengolahan kuesioner*

Berdasarkan tabel 2 frekuensi kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi kepuasan, dapat diketahui bahwa:

1. Pada dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) petugas, dari 94 kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu pasien BPJS rawat jalan, pasien yang menyatakan ketanggapan petugas kurang baik sebanyak 14 (14,9 %) responden, dan yang menyatakan baik sebanyak 80 (85,1%),
2. Untuk dimensi *Reliability* (keandalan) petugas, diketahui pasien yang menyatakan keandalan petugas kurang baik sebanyak 41 (43,6%) responden, dan yang menyatakan baik sebanyak 53 (56,4%) responden.
3. Pada dimensi *Assurance* (jaminan) petugas, diketahui pasien yang menyatakan jaminan petugas kurang baik sebanyak 10 (10,6%) responden, dan yang menyatakan baik sebanyak 84 (89,4%) responden.
4. Pada dimensi *Empathy* (perhatian) petugas, diketahui pasien yang menyatakan perhatian petugas kurang baik sebanyak 12 (12,8%) responden, dan yang menyatakan baik sebanyak 82 (87,2%) responden.
5. Pada dimensi *Tangible* (bukti fisik) petugas, diketahui pasien yang menyatakan bukti fisik petugas kurang baik sebanyak 21 (22,3%) responden, dan yang menyatakan baik sebanyak 73 (77,7%) responden.
6. Sementara pada variabel dependent yaitu kepuasan pasien, diketahui pasien yang menyatakan kurang puas sebanyak 17 (18,1%), dan yang menyatakan puas sebanyak 77 (81,9%).

### 3. Analisa Bivariat

- a. Hubungan *Responsiveness* (ketanggapan) petugas terhadap kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021.

**Tabel 3:** Hubungan *Responsiveness* (Ketanggapan) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Petugas Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021

<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	kepuasan				Total	<i>P</i> <i>Value</i>	OR
	kurang puas		Puas				
	n	%	n	%			
kurang baik	7	50	7	50	14	100	0,003 7.000
baik	10	12,5	70	87,5	80	100	
Total	17	18,1	77	81,9	94	100	

Sumber: berdasarkan hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 3 tentang hubungan *Responsiveness*(ketanggapan) dengan kepuasan pasien BPJS, di ketahui dari 14 responden yang menyatakan ketanggapan kurang baik, yang menyatakan kurang puas sebanyak 7 (50%), sedangkan 80 responden menyatakan ketanggapan baik, yang merasa puas sebanyak 70 (87,5%). Dan berdasarkan Hasil uji statistik *chi square* menggunakan *spss* di peroleh *p value* sebesar 0,003 yang artinya *p value* lebih kecil dari pada *alpha* (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien, dengan nilai *odss ratio* sebesar 7,000 yang artinya ketanggapan kurang baik berpeluang 7 kali menyebabkan ketidakpuasan.

- b. Hubungan *Reliability* (Keandalan) Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RumahSakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021.

**Tabel 4:** Hubungan *Reliability* (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Petugas Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021

<i>Reliability</i> (keandalan)	kepuasan				Total		<i>P</i> Value	OR
	Kurang n	puas %	Puas n	%	N	%		
kurang baik	13	31,7	28	68,3	41	100	0,006	5.688
baik	4	7,5	49	92,5	53	100		
Total	17	18,1	77	81,9	94	100		

Sumber: berdasarkan hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 4 tentang hubungan *Reliability* (keandalan) dengan kepuasan pasien BPJS, di ketahui dari 41 responden menyatakan keandalan kurang baik, yang menyatakan kurang puas sebanyak 13 (31,7%), sedangkan dari 53 responden yang menyatakan keandalan baik yang menyatakan puas sebanyak 49 (92,5%) responden, Dan berdasarkan Hasil uji statistik *chi square* menggunakan *spss* di peroleh *p value* sebesar 0,006 yang artinya *p value* lebih kecil dari pada *alpha* (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Reliability* (keandalan) dengan kepuasan pasien, dengan nilai *odss ratio* sebesar 5,688 yang artinya keandalan kurang baik berpeluang 5 kali menyebabkan ketidakpuasan.

- c. Hubungan *Assurance* (Jaminan) Petugas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021.

**Tabel 5:** Hubungan *Assurance* (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Petugas Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021

<i>Assurance</i> (jaminan)	kepuasan				Total		<i>P</i> Value	OR
	kurang n	puas %	Puas n	%	N	%		
kurang baik	5	50	5	50	10	100	0.016	6.000
baik	12	14,3	72	85,7	84	100		
Total	17	18,1	77	81,9	94	100		

Sumber: berdasarkan hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 5 tentang hubungan *Assurance* (jaminan) dengan

kepuasan pasien BPJS, di ketahui dari 10 responden yang menyatakan jaminan kurang baik yang menyatakan kurang puas sebanyak 5 (50%), sedangkan 84 responden yang menyatakan jaminan baik yang menyatakan puas sebanyak 72 (85,7%). Dan berdasarkan Hasil uji statistik *chi square* menggunakan spss di peroleh *p value* sebesar 0,016 yang artinya *p value* lebih kecil dari pada *alpha* (0,05%), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien, dengan nilai *odss ratio* sebesar 6,000 yang artinya jaminan kurang baik berpeluang 6 kali menyebabkan ketidakpuasan.

- d. Hubungan *Empathy* (Perhatian) Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021.

**Tabel 6:** Hubungan *Empathy* (Perhatian) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Petugas Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021

<i>Empathy</i> (perhatian)	kepuasan		Total N	<i>P Value</i> %	OR
	kurang puas n	Puas n			
kurang baik	6	6	12	100,007	6.455
baik	11	71	82	100	
Total	17	77	94	100	

Sumber: berdasarkan hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 6 tentang hubungan *Empathy* (perhatian) dengan kepuasan pasien BPJS, di ketahui dari 12 responden menyatakan perhatian kurang baik yang menyatakan kurang puas sebanyak 6 (50%), sedangkan 82 responden menyatakan perhatian baik yang menyatakan puas sebanyak 71 (86,6%),. Dan berdasarkan Hasil uji statistik *chi square* menggunakan spss di peroleh *p value* sebesar 0,007 yang artinya *p value* lebih kecil dari pada *alpha* (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Empathy* (perhatian) dengan kepuasan pasien. dengan nilai *odss ratio* sebesar 6,455 yang artinya perhatian kurang baik berpeluang 6 kali menyebabkan ketidakpuasan.

- e. Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) Petugas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RumahSakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021.



**Tabel 7:** Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Petugas Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021

<i>Tangible</i> (bukti fisik)	kepuasan				Total N	<i>P</i> Value %	OR
	kurang puas		Puas				
	n	%	n	%			
kurang baik	8	38,1	13	61,9	21100	0.020	4.376
baik	9	12,3	64	87,7	73100		
Total	17	18,1	77	81,9	94100		

Sumber: berdasarkan hasil pengolahan kuesioner

Berdasarkan tabel 7 tentang hubungan *Tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien BPJS, di ketahui dari 21 responden yang menyatakan bukti fisik kurang baik yang menyatakan kurang puas sebanyak 8 (38,1%), sementara 73 responden menyatakan bukti fisik baik yang menyatakan puas sebanyak 64 (87,7%), Dan berdasarkan Hasil uji statistik chi square menggunakan spss di peroleh p value sebesar 0,020 yang artinya p *value* lebih kecil dari pada alpha (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien, dengan nilai *odss ratio* sebesar 4,376 yang artinya bukti fisik kurang baik berpeluang 4 kali menyebabkan ketidakpuasan.

## Pembahasan

### 1. Kepuasan pasien BPJS Berdasarkan *Responsiveness* (Ketanggapan) Petugas Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian dari 94 responden pada pasien BPJS, di ketahui 14 (14,9%) responden merasa ketanggapan petugas kurang baik, sementara 80 (85,1%) responden merasa ketanggapan petugas baik. Dan setelah melakukan uji statistik *chi square* peneliti memperoleh p *value* sebesar 0,003 yang artinya p *value* lebih kecil dari pada *alpha* (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien, dengan nilai *odss ratio* sebesar 7,000 yang artinya ketanggapan kurang baik berpeluang 7 kali menyebabkan ketidakpuasan dibandingkan ketanggapan yang baik.

*Responsiveness* atau ketanggapan adalah kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan (Gde muninjaya, 2010) Kepuasan pasien akan tercapai bila kinerja layanan kesehatan yang diperoleha pasien sama dengan apa yang diharapkannya.

Mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya sehingga perlunya bersikap tanggap saat melayani, Ketanggapan meliputi beberapa aspek seperti ketanggapan petugas dalam menawarkan bantuan terhadap pasien yang terlihat kebingungan, serta pengetahuan yang baik tentang rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sri Handayani 2016 dengan judul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno dimana hasil penelitian pada dimensi ketanggapan perhatian mayoritas responden menyatakan pelayanan memuaskan yaitu sebanyak 72,88% responden.

Menurut asumsi penulis *Responsiveness* atau ketanggapan petugas di tempat pendaftaran sudah cukup baik namun belum sepenuhnya dikuasai petugas dikarenakan masih ada beberapa pasien yang merasa kurang puas pada pelayanan di tempat pendaftaran, menurut penulis hal ini bisa terjadi karena kurangnya ketanggapan sebagian petugas dalam menawarkan bantuan pada pasien yang terlihat kebingungan, oleh karena itu ketanggapan petugas dalam melayani di tempat pendaftaran harus lebih di tingkatkan agar pelayanan di rumah sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru bisa lebih baik lagi dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien.

## **2. Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan *Reliability* (Keandalan) Petugas Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021**

Berdasarkan hasil penelitian dari 94 responden pada pasien BPJS, diketahui 41 (43,6%) responden merasa keandalan petugas kurang baik, sementara 53 (56,4%) responden merasa keandalan petugas baik. Dan setelah melakukan uji statistik *chi square* peneliti memperoleh *p value* sebesar 0,006 yang artinya *p value* lebih kecil dari pada *alpha* (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Reliability* (keandalan) dengan kepuasan pasien, dengan nilai *odds ratio* sebesar 5,688 yang artinya keandalan kurang baik berpeluang 5 kali menyebabkan ketidakpuasan dibandingkan keandalan yang baik.

Menurut Gde Muninjaya 2010 keandalan adalah Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Karena sifat produk jasa yang mana produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga akan sulit mengharapkan output yang konsisten, sehingga petugas diuntut untuk selalu siap dan andal dalam melayani pasien, Dimensi keandalan ini meliputi beberapa aspek seperti keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan juga kecepatan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sri Handayani 2016 dengan judul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturetno dimana hasil penelitian pada dimensi keandalan mayoritas responden menyatakan pelayanan memuaskan yaitu sebanyak 72,09% responden.

Menurut asumsi penulis, keandalan petugas dalam melayani di tempat pendaftaran pasien rawat jalan belum sepenuhnya dikuasai, menurut penulis hal ini dikarenakan lamanya waktu tunggu di tempat pendaftaran, dilihat dari tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi dibandingkan aspek lainnya, sehingga aspek ini harus menjadi prioritas dalam meningkatkan mutu pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan di rumah sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

### **3. Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Assurance (Jaminan) Petugas Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021**

Berdasarkan hasil penelitian dari 94 responden pada pasien BPJS, diketahui 10 (10,6%) responden merasa jaminan petugas kurang baik, sementara 84 (89,4%) responden merasa jaminan petugas baik. Dan setelah melakukan uji statistik *chi square* peneliti memperoleh *p value* sebesar 0,016 yang artinya *p value* lebih kecil dari pada  $\alpha$  (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien, dengan nilai *odds ratio* sebesar 6,000 yang artinya jaminan kurang baik berpeluang 6 kali menyebabkan ketidakpuasan dibandingkan jaminan yang baik.

Assurance atau jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan, Menurut Gde Muninjaya 2010 kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Asmarizauri tahun 2014 tentang perbandingan kepuasan pasien umum dan BPJS dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Arifin Achmad dimana dari 133 pasien BPJS yang menyatakan jaminan baik yaitu sebanyak 126 (94,7%) responden dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 7 (5,3%) responden.

Menurut asumsi penulis, jaminan petugas di tempat pendaftaran pasien rawat jalan rumah sakit Islam Ibnu Sina sudah hampir memenuhi harapan pasien namun belum sepenuhnya dikuasai petugas, menurut penulis hal ini dikarenakan pelayanan di tempat pendaftaran pasien yang kadang tidak buka tepat pada waktunya.

#### **4. Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan *Empathy* (Perhatian) Petugas Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021**

Berdasarkan hasil penelitian dari 94 responden pada pasien BPJS, di ketahui 12 (12,8%) responden merasa perhatian petugas kurang baik, sementara 82 (87,2%) responden merasa perhatian petugas baik. Dan setelah melakukan uji statistik chi square peneliti memperoleh *p value* sebesar 0,007 yang artinya *p value* lebih kecil dari pada *alpha* (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Empathy* (perhatian) dengan kepuasan pasien. Dengan nilai *odds ratio* sebesar 6,455 yang artinya perhatian kurang baik berpeluang 6 kali menyebabkan ketidakpuasan dibandingkan perhatian yang baik, dimensi ini dapat dilihat dari keramahan dan kesabaran petugas dalam melayani pasien serta penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi.

*Empathy* atau perhatian 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 menenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan (Gde muninjaya, 2010).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sri handayani 2016 dengan judul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno dimana hasil penelitian pada dimensi perhatian mayoritas responden menyatakan pelayanan memuaskan yaitu sebanyak 72,89% responden.

Menurut asumsi penulis berdasarkan hasil yang telah di peroleh, perhatian petugas sudah hampir memenuhi harapan pasien, namun belum sepenuhnya dapat dikuasai petugas, menurut penulis hal ini terjadi karena adanya sebagian petugas yang jarang mengucapkan salam serta terima kasih pada akhir pelayanan.

#### **5. Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik) Petugas Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021**

Berdasarkan hasil penelitian dari 94 responden pada pasien BPJS, di ketahui 21 (22,3%) responden merasa bukti fisik petugas kurang baik, sementara 73 (77,7%) responden merasa bukti fisik petugas baik. Dan setelah melakukan uji statistik chi square peneliti memperoleh *p value* sebesar 0,020 yang artinya *p value* lebih kecil dari pada *alpha* (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien, dengan nilai *odds ratio* sebesar 4,376

yang artinya bukti fisik kurang baik berpeluang 4 kali menyebabkan ketidakpuasan dibandingkan bukti fisik yang baik.

*Tangible* atau bukti fisik adalah aspek yang dapat dirasakan langsung oleh pasien, ini bisa dilihat dari penampilan petugas dalam melayani pasien serta ketersediaan dan kebersihan sarana dan prasana di rumah sakit.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Asmarizauri tahun 2014 tentang perbandingan kepuasan pasien umum dan BPJS dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD arifin achmad dimana pasien BPJS yang menyatakan bukti fisik baik yaitu sebanyak 132 (99,2%) responden dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 (0,8%) responden.

Menurut asumsi penulis, bukti fisik di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah sakit Islam Ibnu Sina sudah memenuhi harapan mayoritas pasien namun belum sepenuhnya di kuasai, menurut penulis hal ini dipengaruhi oleh sarana prasana rumah sakit terutama pada kursi di ruang tunggu yang kadang kurang mencukupi bila pasien yang berobat terlalu ramai.

## Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian di ketahui 14 (14,9%) responden merasa ketanggapan petugas kurang baik, sementara 80 (85,1%) responden merasa ketanggapan petugas baik. Dan setelah melakukan uji statistik *chi square* peneliti memperoleh *p value* sebesar 0,003 yang artinya *p value* lebih kecil dari pada alpha (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien, dengan nilai *odds ratio* sebesar 7,000 yang artinya ketanggapan kurang baik berpeluang 7 kali menyebabkan ketidakpuasan dibandingkan ketanggapan yang baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian di ketahui 41 (43,6%) responden responden merasa keandalan petugas kurang baik, sementara 53 (56,4%) responden merasa keandalan petugas baik. Dan setelah melakukan uji statistik *chi square* peneliti memperoleh *p value* sebesar 0,006 yang artinya *p value* lebih kecil dari pada alpha (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Reliability* (keandalan) dengan kepuasan pasien, dengan nilai *odds ratio* sebesar 5,688 yang artinya keandalan kurang baik berpeluang 5 kali menyebabkan ketidakpuasan dibandingkan keandalan yang baik.
3. Berdasarkan hasil penelitian di ketahui 10 (10,6%) responden merasa jaminan petugas kurang baik, sementara 84 (89,4%) responden merasa jaminan petugas baik. Dan setelah melakukan uji statistik *chi square* peneliti memperoleh *p value* sebesar 0,016

yang artinya *p value* lebih kecil dari pada *alpha* (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien, dengan nilai *odss ratio* sebesar 6,000 yang artinya jaminan kurang baik berpeluang 6 kali menyebabkan ketidakpuasan dibandingkan jaminan yang baik.

4. Berdasarkan hasil penelitian di ketahui 12 (12,8%) responden merasa perhatian petugas kurang baik, sementara 82 (87,2%) responden merasa perhatian petugas baik. Dan setelah melakukan uji statistik *chi square* peneliti memperoleh *p value* sebesar 0,007 yang artinya *p value* lebih kecil dari pada *alpha* (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Empathy* (perhatian) dengan kepuasan pasien. dengan nilai *odss ratio* sebesar 6,455 yang artinya perhatian kurang baik berpeluang 6 kali menyebabkan ketidakpuasan dibandingkan perhatian yang baik.
5. Berdasarkan hasil penelitian di ketahui 21 (22,3%) responden merasa bukti fisik petugas kurang baik, sementara 73 (77,7%) responden merasa bukti fisik petugas baik. Dan setelah melakukan uji statistik *chi square* peneliti memperoleh *p value* sebesar 0,020 yang artinya *p value* lebih kecil dari pada *alpha* (0,05), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien, dengan nilai *odss ratio* sebesar 4,375 yang artinya bukti fisik kurang baik berpeluang 4 kali menyebabkan ketidakpuasan dibandingkan bukti fisik yang baik.

### Saran

Saran Berdasarkan kesimpulan dari hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data maka peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *Responsiveness* atau ketanggapan disarankan kepada petugas agar dapat meningkatkan ketanggapan kepada pasien dalam pelayanan di tempat pendaftaran dengan memperhatikan setiap pasien yang terlihat kebingungan serta mendengarkan keluhan pasien dengan baik.
2. Pada dimensi *Reliability* atau keandalan disarankan kepada petugas agar bisa memberi pelayanan dengan lebih cepat dan terampil, serta bila memungkinkan untuk menambah petugas di tempat pendaftaran agar pasien BPJS tidak merasa menunggu terlalu lama.
3. Pada dimensi *Assurance* atau jaminan disarankan kepada petugas untuk bersikap ramah saat melayani pasien serta mengikuti pelatihan yang sesuai dengan bidangnya guna meningkatkan kemampuan agar tercipta pelayanan yang lebih maksimal.
4. Pada dimensi *Empathy* atau perhatian petugas disarankan lebih bersikap sabar dalam memberikan penjelasan, juga selalu tersenyum dan mengucapkan salam serta terima kasih pada akhir pelayanan.

5. Pada dimensi *Tangible* atau bukti fisik diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan fasilitas ruangan seperti menambah jumlah kursi pada ruang tunggu apa bila memungkinkan, sedangkan petugas diharapkan tetap menjaga lingkungan kerja nyaman mungkin agar dapat terus memberikan pelayanan yang baik.

### Daftar Pustaka

- Andra, P.P. (2015). *Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pendaftaran di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau*. Karya Tulis Ilmiah Tidak Diterbitkan, Program Studi D3 RMIK, Pekanbaru.
- Asmarizauri (2014). *Perbandingan Kepuasan Pasien Umum Dan Bpjs Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Rsud Arifin Achmad*. Karya tulis ilmiah tidak diterbitkan, program studi D3 RMIK, pekanbaru
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka cipta
- Eerta, I.J.H. (2019). *Peningkatan pelaksanaan keselamatan pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit (online)*, (<https://osf.io/preprints/inarxiv/2g7zy/>)
- DepKes RI (2006). *Pedoman penyelenggaraan dan prosedur rekam medis rumah sakit di indonesia revisi II*. jakarta
- Hendri, N. & Sri, S. (2012). *Jurnal Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Karanganyar*, (online), (<https://ejurnal.stikesmhk.ac.id/index.php/rm/article/view/25>, diakses 14 desember 2020)
- Dia, Mardiana. (2016). *Karya Tulis ilmiah Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan*. Karya tulis ilmiah. Apikes imelda, medan
- Muninjaya, G. (2011). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC
- Notoadmodjo, S (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Peraturan menteri kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang *Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*
- Sabarguna S. (2008). *Pemasaran pelayanan rumah sakit*. Jakarta: Sagung Seto
- Solichah Supartiningsih (2017). *Jurnal Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*, (online), (<https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs>, diakses 14 desember 2020)
- Sri, Emilia. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon*. skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan, Jakarta
- Sri, Handayani. (2016). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno*. (online), (<http://www.ejournal.stikespku.ac.id/index>.

php/mpp/article/view/135)

Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D.*

Bandung: Alfabeta

Undang Undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 *tentang kesehatan*

Undang-undang NO 24 Tahun 2011 *tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*

Undang-undang nomor 44 tahun 2009 *tentang rumah sakit.*