



Hubungan Mutu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas

Relationship Of Quality Of Outcoming Polyclinic Services To BPJS Patient Satisfaction During The Covid-19 Pandemic In General Hospital Amplas Medical Partner

Alfred Solidaritas Telaumbanua¹, Chairul Syahputra², Sri Agustina Meliala³

^{1,2,3}Prodi S1 ARS, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Pendahuluan: Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. Di masa pandemi covid-19, keselamatan pasien (*patient safety*) di Rumah Sakit ialah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman meliputi assessmen risiko, identifikasi dan pengelolaan hal yang berhubungan dengan risiko pasien serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko. **Tujuan:** Untuk mengetahui mutu pelayanan poliklinik rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Medan. **Metode:** Menggunakan Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian di RSUD Mitra Medika Amplas Medan. Populasi penelitian seluruh pasien BPJS rawat jalan melakukan pengobatan di RSUD Mitra Medika Amplas Medan dan sampel sebanyak 99 orang. **Hasil:** Menunjukkan variabel Keandalan memiliki nilai $p=0,002<0,05$, Empati $p=0,000<0,05$, Ketanggapan $p=0,000<0,05$, Jaminan $p=0,002 <0,05$, dan Penampilan Fisik $p=0,004>0,05$. **Kesimpulan:** Ada hubungan variabel Keandalan, Empati, Ketanggapan, Jaminan dan Penampilan Fisik dengan kepuasan pasien BPJS selama masa pandemi covid 19 dengan $p sig < 0,05$. Disarankan petugas kesehatan lebih sigap dalam menanggapi keluhan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan dan Masa Pandemi Covid 19

Abstract

Background: The quality of health services is a service that can provide satisfaction to every user of health services in accordance with the average level of satisfaction that has been determined based on professional standards and codes of ethics. During the COVID-19 pandemic, patient safety in hospitals is a system where hospitals make patient care safer, including risk assessment, identification and management of matters related to patient risk and implementation of solutions to minimize risks. **Purpose :** To determine the quality of outpatient polyclinic services on BPJS patient satisfaction during the covid 19 pandemic at Mitra Medika Amplas Hospital in Medan. **Method :** Used quantitative using a cross sectional approach. The research location is at RSUD Sundari Medan. quantitative using a cross sectional approach. The research location is at Mitra Medika Amplas Hospital, Medan. The study population was all outpatient BPJS patients receiving treatment at Mitra Medika Amplas Hospital in Medan and a sample of 99 people. **Result :** It showed that the reliability variable had a value of $p=0.002<0.05$, empathy $p=0.000<0.05$, responsiveness $p=0.000<0.05$, assurance $p=0.002 <0.05$, and physical appearance $p=0.004>0,05$. **Conclusion :** There is a relationship between the variables of Reliability, Empathy, Responsiveness, Assurance and Physical Appearance on BPJS patient satisfaction during the covid 19 pandemic with $p sig < 0.05$. It is suggested for for health workers to be more alert in responding to patient complaints and improving the quality of services to be provided.

Keywords : Service Quality, Satisfaction and the Covid 19 Pandemic Period

Alamat Korespondensi:

Alfred Solidaritas Telaumbanua, Dusun 1 Desa Sisarahiligamo, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, 082117221071, alfredsolidaritastelaumbanua@gmail.com

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*) memaparkan bahwa rumah sakit adalah organisasi terpadu dari bidang sosial dan medik yang berfungsi sebagai pusat pemberi pelayanan kesehatan, baik pencegahan penyembuhan dan pusat latihan dan penelitian biologi-sosial (1). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (2). Untuk menjalankan kegiatan sehari-hari. Rumah sakit dipimpin oleh seorang direktur yang tentu akan sangat berperan dalam kebijakan yang dianut kinerja yang dihasilkan rumah sakit tersebut (3).

Mutu adalah kesesuaian antara yang diharapkan atau *expectasy* dengan realita, jika pelayanan/jasa/produk mendekati *exspetasi* maka disebut berkualitas. *Exspetasi* ini harus diukur dengan harga/*price* yang diberikan, meskipun tidak berarti bahwa murah itu tidak berkualitas dan mahal itu pasti berkualitas. Adapun menurut para ahli bahwa Mutu berfokus pada “*Total Quality Management (TQM)*” dan “*Continous Quality Improvement (CQI)*” (4).

Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis di tengah persaingan global yang semakin kuat. Salah satu strategi yang paling tepat dalam mengantisipasi adanya persaingan terbuka adalah melalui pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada proses pelayanan yang bermutu, dan hasil mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau pasien. Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen dengan tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan

dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (5).

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan (6). Mutu pelayanan kesehatan juga merupakan gambaran total sifat dari suatu jasa pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan kebutuhan kepuasan pasien, mutu pelayanan bisa diukur dengan beberapa dimensi, dengan dimensi ini dapat menganalisis suatu pelayanan itu bermutu atau tidak (7).

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari rumah sakit dan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak dengan jumlah kunjungan di rumah sakit, sedangkan sikap perawat dengan pasien juga akan berdampak dengan kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan (8).

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit (9).

Coronavirus disease 2019 atau dapat disebut dengan Covid 19 pertama dilaporkan di Indonesia pada bulan Maret 2020. Penyebaran virus ini telah memberikan dampak luas secara sosial dan ekonomi. Masih banyak kontrovksi seputar penyakit ini, termasuk dalam aspek penegakkan diagnosis,

tata laksana, hingga pencegahan. Keselamatan pasien merupakan suatu prinsip dasar dalam pelayanan kesehatan, ditambah dengan dengan kasus baru yang belum ditemukan penyembuhannya dengan efektif dan mengurangi penyebaran dengan baik yaitu Covid 19. Keselamatan pasien (*patient safety*) di rumah sakit ialah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman (10).

Secara keseluruhan program *patient safety* sudah diterapkan, namun masalah dilapangan merujuk pada konsep *patient safety*, karena walaupun sudah pernah mengikuti sosialisasi, tetapi masih ada pasien cedera, resiko jatuh, resiko salah pengobatan, pendelegasian yang tidak akurat saat pemindahan pasien dari satu tempat ketempat lain yang mengakibatkan keselamatan pasien menjadi kurang maksimal (10).

RSU Mitra Medika Amplas merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta yang ada di kota Medan yang merupakan kepemilikan swasta di bawah naungan PT. Mitra Medika Insani. Pada tahun 2018 tepatnya pada 31 Desember 2018. RSU Mitra Medika-Amplas berhasil menyelesaikan proses akreditasi Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) dengan predikat Paripurna. Pencapaian ini amat sangat disyukuri mengingat RSU Mitra Medika-Amplas merupakan rumah sakit pertama di Sumatera Utara yang berhasil memperoleh predikat Paripurna untuk Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS).

Berdasarkan hasil survey awalyang dilakukan pada tanggal 6 Maret 2021 di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan dengan melibatkan 6 orang pasien yang berada di Poliklinik Rawat Jalan melalui metode wawancara, didapat ke 6 pasien mengatakan bahwa ada perbedaan pelayanan Poliklinik Rawat Jalan setelah masa pandemi yang membuat mereka merasa tidak puas dengan aturan protokol kesehatan yang diterapkan di Poliklinik Rawat Jalan, diantaranya penampilan petugas menjadi berubah dengan menggunakan APD (Alat

Pelindung Diri) yang lengkap, komunikasi lebih terbatas dengan petugas karena harus menjaga jarak, adanya layar pembatasan antara petugas dan pasien. Hal ini berbanding terbalik dengan masa sebelum masa pandemi

Adapun hasil survey yang dilakukan peneliti dengan melakukan Observasi (pengamatan) dan Wawancara, hasil wawancara yang dilakukan kepada 6 orang pasien BPJS Poliklinik yang merupakan pasien kunjungan ulang sebelum dan sesudah adanya masa pandemi Covid-19 dengan menggunakan pedoman kuesioner peneliti mendapatkan informasi bahwa sebelum masa pandemi 5 dari 6 pasien tersebut merasa puas akan pelayanan. Sedangkan di masa pandemi ini dari 6 pasien tersebut menunjukkan ketidakpuasan dalam dimensi keandalan yang berbeda-beda yaitu terdapat 2 Orang yang tidak puas akan ketidaktepatan waktu pelayanan jam praktek, 1 Orang tidak puas pada pelayanan ketidaksesuaian dan 3 Orang tidak puas pada sikap simpati. Pada dimensi empati terdapat 6 Orang tidak puas akan rasa pengertian kebutuhan pasien secara spesifik oleh petugas. Pada dimensi ketanggapan terdapat 6 Orang merasa tidak puas dengan kurangnya cepat tanggap akan keadaan pasien. Pada dimensi jaminan terdapat 2 Orang tidak puas akan komunikasi kepada pelayanan kesehatan, 2 Orang tidak puas akan kredibilitas, 1 Orang tidak puas akan keamanan, dan 1 Orang merasa kurang puas dengan kompetensi pelayan kesehatan. Pada dimensi penampilan fisik terdapat 2 Orang kurang puas akan gedung rumah sakit, 2 Orang kurang puas akan ruangan pelayanan, dan 2 orang kurang puas akan peralatan yang digunakan oleh para tenaga medis atau pelayan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan kuantitatif berbentuk survey yang bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan yang beralamat di Jl. Sisingamangaraja No. 11, Harjosari I, Kec. Medan Amplas, Kota

Medan, Sumatera Utara. Kode Pos 20148 pada bulan Mei sampai Juli 2021.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan subjek peneliti yaitu seluruh pasien BPJS Poliklinik Rawat jalan yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan sebanyak 6881 responden. Sampel yang digunakan digunakan adalah 68 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan *accidental sampling (sampling)* yaitu pengambilan kasus atau responden yang kebetulan ada di bagian rawat jalan RSU Sundari Medan berjumlah 99 orang.

Teknik pengumpulan data terdiri dari data primer diperoleh dari wawancara dan observasi dengan pasien dan kuesioner. Pengumpulan data sekunder diperoleh data-data yang berasal dari data kunjungan seperti rekam medik, rekapitulasi nilai, dan kunjungan pasien, dan lain-lain. Data tertier diperoleh dari dari jurnal dan website dari RSU Mitra Medika Amplas Medan (11). Teknik pengolahan data meliputi *collecting, checking, coding, entering* dan *data processing*.

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Analisa data terdiri dari analisis univariat, bivariate dengan uji *chi square*. (12).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 1 karakteristik jenis kelamin responden, dapat dilihat dari jumlah 99 responden yang berjenis laki-laki ada sebanyak 55 responden (55,6%) dan perempuan sebanyak 44 responden (44,4%). Untuk variabel dari jumlah 99 responden sebanyak 3 responden (3,0%) yang berumur 20-30 tahun, 9 responden (9,1%) yang berumur 31-40 tahun, 11 responden (11,1%) yang berumur 41-50 tahun, dan 76 responden (76,8%) yang berumur 51-60 tahun. Selanjutnya variabel karakteristik pendidikan terakhir responden, dapat dilihat dari jumlah 99 responden yang mempunyai pendidikan SD sebanyak 20 responden (20,2%), SMP sebanyak 28 responden (28,3%), SMA sebanyak 38 responden (38,4%), dan S1 sebanyak 13 responden (13,1%). Berdasarkan tabel 1 menunjukkan karakteristik pekerjaan responden, dapat dilihat dari jumlah 99 responden sebanyak 33 responden (33,3%) tidak bekerja, sebanyak 36 responden (36,4%) bekerja sebagai buruh/petani, sebanyak 17 responden (17,2%) bekerja sebagai wiraswasta, dan sebanyak 13 responden (13,1%) bekerja sebagai pegawai swasta.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan di Unit Rawat Jalan RSU Mitra Medika Amplas Medan

Karakteristik	F	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	55	55,6
Perempuan	44	44,4
Umur		
20-30	3	3,0
31-40	9	9,1
41-50	11	11,1
51-60	76	76,8
Pendidikan Terakhir		
SD	20	20,2
SMP	28	28,3
SMA	38	38,4
S1	13	13,1
Pekerjaan		

Tidak bekerja	33	33,3
Buruh/Petani	36	36,4
Wiraswasta	17	17,2
Pegawai Swasta	13	13,1
Total	99	100

Analisa Univariat

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel keandalan dari 99 responden pendapat Ya sebanyak 81 orang (81,8%), dan Tidak sebanyak 18 orang (18,2%). Tabel 2 menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel empati dari 99 responden pendapat Ya sebanyak 81 orang (81,8%), dan Tidak sebanyak 18 orang (18,2%). Untuk variabel pendapat responden pada variabel ketanggapan dari 99 responden pendapat Ya sebanyak 80 orang (80,8%), dan Tidak sebanyak 19 orang

(19,2%). Tabel 2 menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel jaminan dari 99 responden pendapat sebanyak 81 orang (81,8%), dan Tidak sebanyak 18 orang (18,2%). Untuk variabel pendapat responden pada variabel penampilan fisik dari 99 responden pendapat Ya sebanyak 80 orang (80,8%), dan Tidak sebanyak 19 orang (19,2%). Tabel 2 menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel kepuasan pasien dari 99 responden yang puas sebanyak 71 orang (71,7%) Tidak puas sebanyak 28 orang (28,3%).

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Keandalan, Empati, Ketanggapan, Jaminan, Penampilan Fisik dan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Mitra Medika Amplas Medan

Variabel	F	Persentase
Keandalan		
Ya	81	81,8
Tidak	18	18,2
Empati		
Ya	81	81,8
Tidak	18	18,2
Ketanggapan		
Ya	80	80,8
Tidak	19	19,2
Jaminan		
Ya	81	81,8
Tidak	18	18,2
Penampilan Fisik		
Ya	80	80,8
Tidak	19	19,2
Kepuasan Pasien		
Puas	71	71,7
Tidak Puas	28	28,3
Total	99	100

Analisa Bivariat

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa bahwa dari 99 responden pada variabel keandalan dengan kategori Ya yaitu sebanyak 81 orang (81,8%), pasien yang merasa puas sebanyak 64 orang (64,6%) dan yang tidak

puas sebanyak 17 orang (17,2%). Sedangkan variabel keandalan dengan kategori Tidak yaitu sebanyak 18 orang (18,2%), pasien yang merasa puas sebanyak 7 orang (7,1%) dan yang tidak puas sebanyak 11 orang (11,1%)

dengan hasil uji *chi-square p-value* $0,002 < 0,05$.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 99 responden pada variabel empati dengan kategori Ya yaitu sebanyak 81 orang (81,8%), pasien yang merasa puas sebanyak 65 orang (65,7%) dan yang tidak puas sebanyak 16 orang (16,2%). Sedangkan variabel empati dengan kategori Tidak yaitu sebanyak 18 orang (18,2%), pasien yang merasa puas sebanyak 6 orang (6,1%) dan yang tidak puas sebanyak 12 orang (12,1%) dengan hasil uji *chi-square p-value* $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 99 responden pada variabel ketanggapan dengan kategori Ya yaitu sebanyak 80 orang (80,8%), pasien yang merasa puas sebanyak 65 orang (65,7%) dan yang tidak puas sebanyak 15 orang (15,2%). Sedangkan variabel ketanggapan dengan kategori Tidak yaitu sebanyak 19 orang (19,2%), pasien yang merasa puas sebanyak 6 orang (6,1%) dan yang tidak puas sebanyak 13 orang (13,1%) dengan *p-value* $0,007 < 0,05$.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 99 responden pada variabel jaminan dengan kategori Ya yaitu sebanyak 81 orang (81,8%), pasien yang merasa puas sebanyak 64 orang (64,6%) dan yang tidak puas sebanyak 17 orang (17,2%). Sedangkan variabel jaminan dengan kategori Tidak yaitu sebanyak 18 orang (18,2%), pasien yang merasa puas sebanyak 7 orang (7,1%) dan yang tidak puas sebanyak 11 orang (11,1%) dengan *p-value* $0,002 < 0,05$.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 99 responden pada variabel jaminan dengan kategori Ya yaitu sebanyak 80 orang (80,8%), pasien yang merasa puas sebanyak 63 orang (63,6%) dan yang tidak puas sebanyak 17 orang (17,2%). Sedangkan variabel penampilan fisik dengan kategori Tidak yaitu sebanyak 19 orang (19,2%), pasien yang merasa puas sebanyak 8 orang (8,1%) dan yang tidak puas sebanyak 11 orang (11,1%) dengan *p-value* $0,004 < 0,05$.

Tabel 3. Hubungan Variabel Keandalan, Empati, Ketanggapan, Jaminan dan Penampilan Fisik dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Masa Pandemi Covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2021

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		Asymp.Sig Sided
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Keandalan							
Ya	64	64,6	17	17,2	81	81,8	0,002< α 0,05
Tidak	7	7,1	11	11,1	18	18,2	
Empati							
Ya	65	65,7	16	16,2	81	81,8	0,000< α 0,05
Tidak	6	6,1	12	12,1	18	18,2	
Ketanggapan							
Ya	65	65,7	15	15,2	80	80,8	0,000< α 0,05
Tidak	6	6,1	13	12,1	19	19,2	
Jaminan							
Ya	64	64,6	17	17,2	81	81,8	0,002< α 0,05
Tidak	7	7,1	11	11,1	18	18,2	
Penampilan Fisik							
Ya	63	63,6	17	17,2	80	80,8	0,004< α 0,05
Tidak	8	8,1	11	11,1	19	19,2	
Jumlah	50	73,5	18	26,5	68	100	

PEMBAHASAN

Hubungan Variabel Keandalan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Masa Pandemi Covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2021

Berdasarkan asumsi peneliti, keandalan merupakan kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan. Tingkat pelayanan Rumah Sakit yang baik mampu memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan yang merefleksikan konsistensi dan kehandalan. Jika pelayanan belum bisa memuaskan pasien hal ini akan berakhir pada rendahnya kepuasan itu sendiri. Pelayanan yang konsisten adalah paling diinginkan oleh pasien dalam arti pelayanan tersebut harus bisa diandalkan. Pelayanan yang konsisten adalah pelayanan yang mengandung unsur melakukan apa yang sudah dijanjikan kepada pasien. Jika hal tersebut dapat diberikan kepada pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pelayanan pada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, menggunakan uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel keandalan dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2021 dengan *p-value* 0,002 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel keandalan dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2021.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfardian "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Syekh Yusuf Gowa tahun 2015" Hasil penelitian memperlihatkan *sig p* 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andini yang berjudul "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kebajikan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Medan" dengan hasil Hasil uji statistik *chi square*

diperoleh nilai $p = 0,000 < 0,05$ yang artinya ada hubungan indikator reliability dengan kebaikan pasien (13).\

Hubungan Variabel Empati dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Masa Pandemi Covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2021

Berdasarkan asumsi peneliti, empati merupakan kemampuan para dokter atau perawat secara individu untuk memberikan pelayanan, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggungjawab pada kenyamanan dan keamanan pasien. Kemampuan memberikan pelayanan yang bermutu pada variabel empati merupakan interpretasi secara personal dokter/perawat memiliki keinginan yang baik dengan pasien. Empati petugas dalam penelitian ini adalah persepsi penilaian pasien pada kualitas pelayanan dilihat dari perlakuan yang diberikan petugas pelayanan kesehatan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian kepada pasien dan memahami kebutuhan pasien. . Empati petugas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS, jika hal tersebut dapat diberikan kepada pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pelayanan pada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, menggunakan uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel empati dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2021 dengan *p-value* 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel empati dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2021.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfardian "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Syekh Yusuf Gowa tahun 2015" Hasil penelitian memperlihatkan *sig p* 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Hubungan Variabel Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Masa Pandemi Covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2021

Berdasarkan asumsi peneliti, ketanggapan merupakan keinginan para petugas kesehatan membantu semua pasien serta berkeinginan dalam melaksanakan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap. Hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang cepat dan tanggap. Ketanggapan dan kepekaan dengan kebutuhan pasien akan meningkatkan kepuasan pasien. Apabila pelayanan cepat tanggap dapat dilakukan dengan baik, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil dan memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, menggunakan uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2021 dengan *p-value* $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2021.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfardian "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Syekh Yusuf Gowa tahun 2015" Hasil penelitian memperlihatkan *sig p* $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jingkat dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabanjahe Tahun 2019" dengan hasil penelitian sebagai berikut Variabel ketanggapan memiliki nilai *sig-p* $0,050 < 0,05$ artinya dimensi ketanggapan tidak memiliki

pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di kefarmasian rumah sakit umum daerah Kabanjahe Tahun 2019 (14).

Hubungan Variabel Jaminan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Masa Pandemi Covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2021

Berdasarkan asumsi peneliti, jaminan merupakan kegiatan untuk menjamin kepastian dengan pelayanan yang akan diberikan kepada pasien, hal ini meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan dengan jasa secara tepat, keterampilan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menumbuhkan rasa aman pada pasien sehingga dapat menanamkan kepercayaan pasien dengan Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, menggunakan uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel jaminan dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2021 dengan *p-value* $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel jaminan dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2021.

Penelitian ini sejalan dengan Dyna yang berjudul "Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Di Unit Admisi Rsu Sarah Medan" dengan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada hubungan antara Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Terhadap Empati (*empaty*) didapatkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,000 (15).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfardian "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Syekh Yusuf Gowa tahun 2015" Hasil penelitian memperlihatkan *sig p* $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Hubungan Variabel Penampilan Fisik dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Masa Pandemi Covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2021

Berdasarkan asumsi peneliti, penampilan fisik merupakan hal pertama yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien sehingga pasien akan memandang suatu potensi Rumah Sakit tersebut awalnya dari kondisi fisiknya. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur pasien akan menduga bahwa Rumah Sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, menggunakan uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel penampilan fisik dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2021 dengan *p-value* 0,004 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel penampilan fisik dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2021.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfardian “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Syekh Yusuf Gowa tahun 2015” Hasil penelitian memperlihatkan *sig p* 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan Andini yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Di Klinik Pratama Kelambir Medan” dengan hasil didapatkan hasil bahwa ada hubungan bukti fisik dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021. Dari hasil statistik didapatkan nilai signifikan sebesar (0,001) < 0,05 menunjukkan secara signifikan adanya hubungan bukti fisik dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan Klinik (16).

KESIMPULAN

1. Ada hubungan antara variabel keandalan 0,002 ($p < 0,05$) dengan kepuasan pasien

BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2021

2. Ada hubungan antara variabel empati 0,000 ($p < 0,05$) dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2021
3. Ada hubungan antara variabel ketanggapan 0,000 ($p < 0,05$) dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2021
4. Ada hubungan antara jaminan 0,002 ($p < 0,05$) dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2021
5. Ada hubungan antara variabel penampilan fisik 0,004 ($p < 0,05$) dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSUD Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2021

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih kepada pimpinan Rumah Sakit Mitra Medika Amplas yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian, dan kepada seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu.

DAFTAR PUSTAKA

1. Anggraeni DS. Implementasi Komunikasi Pemasaran Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen. *J Online Mhs Fak Ilmu Sos dan Ilmu Polit Univ Riau*. 2015;2(1):68–70.
2. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2009;
3. Aditama tjandra Y. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. 2nd ed. Sugiarta Sriwibawa, editor. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press); 2006. 335 p.
4. M. Imron Rosyidi, S.Kep, Ns MK, I Wayan Sudarta, S.Kep, Ns MK, Eko Susilo, S.Kep, Ns MK. Manajemen Mutu

- Pelayanan Kesehatan. 1st ed. Yogyakarta: Gosyen publishing 2020; 2020. 156 p.
5. Kurnia S, Hastuti W, Mudayana AA, Nurdhila AP. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. 2017;11(2).
 6. Mutu H, Kesehatan P, Kepuasan D, Di P, Toliasso CS, Mandagi CKF, et al. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. 2018;7.
 7. Nurcahyanti E. Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo. 2017;3(1):8.
 8. Nur Yanti. Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Djemma Masamba Kabbupaten Luwu Utara. Univ Islam Negeri Alauddin Makasar. 2013;53(9):1689–99.
 9. Rahmiati R, Temesveri NA. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tanggerang Tahun 2019. J Kesehat. 2020;13(1):13–21.
 10. Lubis AJ. Meningkatkan keselamatan pasien dirumah sakit, terkait dengan masa masa pandemi covid-19. 2020;
 11. Muhammad Iman. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah.Cetakan Kelima. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2015.
 12. Muhammad I. Pemanfaatan SPSS Dalam Penelitian Bidang Kesehatan dan Umum. Cipta pustaka Media Printis. Bandung; 2016.
 13. Tarigan AM, Zein U, Syamsul D. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kebaikan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Medan. J Rekam Med. 2018;1(2):64–75.
 14. Tarigan J, Nadapdap TP, Syamsul D, Tarigan AM. Analysis of Service Quality in Pharmaceutical Installations on Outpatient Patient Satisfaction. J La Medihealthico. 2023;4(1):42–55.
 15. Rangkuti DR, Tarigan AM, Hasibuan J. Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan di Unit Admisi RSU Sarah Medan. ZAHRA J Heal Med Res. 2023;3(1):30–43.
 16. Tarigan AM, Fitria D. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Di Klinik Pratama Kelambir Medan. Indones Trust Heal J. 2021;4(2):477–86.