

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia yang berlokasi di Jln Bilal No. 54 Kelurahan Pulo Brayon Darat 1, Kec. Medan Timur. Pada penelitian ini kuesioner disebarkan kepada pasien pengguna BPJS rawat jalan dan rawat inap yang telah berobat di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia. Jumlah sampel pasien yang peneliti ambil 34 pasien responden dengan karakteristik yang telah di tetapkan sebelumnya.

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	13	38,2%
2	Perempuan	21	61,8%
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 21 orang (61,8%), dan sebagian kecil berjenis kelamin laki-laki sebanyak 13 orang (38,2%), secara rinci dapat dilihat pada tabel 4.1 di atas.

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025**

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	<25	10	29,4%
2	26-30	11	32,4%
3	31-35	7	20,6%
4	36-40	4	11,8%
5	>41	2	5,9%
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden berumur <25 tahun sebanyak 10 orang (29,4%), pasien berumur 26-30 tahun sebanyak 11 orang (32,4%), pasien berumur 31-35 tahun sebanyak 7 orang (20,6%), pasien berumur 36-40 sebanyak 4 orang (11,8%), pasien berumur >41 sebanyak 2 orang (5,9%), secara rinci dapat dilihat pada tabel 4.2 di atas.

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025**

No	Pengguna BPJS	Frekuensi	Presentase
1	Rawat Jalan	11	32,4%
2	Rawat Inap	23	67,6%
	<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 34 responden, menunjukkan bahwa responden pengguna BPJS yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia, dengan rawat inap sebanyak 23 orang (67,6%), dan pengguna BPJS rawat jalan sebanyak 11 orang (32,4%), secara rinci dapat dilihat pada tabel 4.3 di atas.

#### 4.1.2 Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan analisis statistik yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentasi dari tiap variabel.

##### 4.1.2.1 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik (*Tangibility*)

**Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025**

No	Bukti Fisik	Frekuensi	Presentase
1	Sangat baik	14	41,2%

Tabel Lanjutan		0	58,8%
3	Kurang baik	0	0%
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 34 responden, menunjukkan bahwa responden pengguna BPJS yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia, dengan bukti fisik adalah, sangat baik sebanyak 14 orang pasien dengan presentase (41,2%), dan baik sebanyak 20 orang pasien dengan presentase (58,85%), secara rinci dapat dilihat pada tabel 4.4 di atas.

#### 4.1.2.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan (*Reliability*)

**Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kehandalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025**

No	Kehandalan	Frekuensi	Presentase
1	Sangat baik	17	50,0%
2	Baik	16	47,1%
3	Kurang baik	1	2,9%
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 34 responden, menunjukkan bahwa responden pengguna BPJS yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia, dengan kehandalan adalah, sangat baik sebanyak 17 orang pasien dengan presentase (50,0%), dan baik sebanyak 16 orang pasien dengan presentase (47,1%), dan kurang baik sebanyak 1 orang pasien dengan presentase (2,9%), secara rinci dapat dilihat pada tabel 4.5 di atas.

#### 4.1.2.3 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Daya Tanggap di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025**

No	Daya Tanggap	Frekuensi	Presentase
1	Sangat baik	11	32,4%

2	Baik	19	55,9%
3	Kurang baik	4	11,8%
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 34 responden, menunjukkan bahwa responden pengguna BPJS yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia, dengan daya tanggap adalah, sangat baik sebanyak 11 orang pasien dengan presentase (32,4%), dan baik sebanyak 19 orang pasien dengan presentase (55,9%), dan kurang baik sebanyak 4 orang pasien dengan presentase (11,8%), secara rinci dapat dilihat pada tabel 4.6 di atas.

#### 4.1.2.4 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (*Assurance*)

**Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jaminan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025**

No	Jaminan	Frekuensi	Presentase
1	Sangat baik	14	41,2%
2	Baik	19	55,9%
3	Kurang baik	1	2,9%
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 34 responden, menunjukkan bahwa responden pengguna BPJS yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia, dengan jaminan adalah, sangat baik sebanyak 14 orang pasien dengan presentase (41,2%), dan baik sebanyak 19 orang pasien dengan presentase (55,9%), dan kurang baik sebanyak 1 orang pasien dengan presentase (2,9%), secara rinci dapat dilihat pada tabel 4.7 di atas.

#### 4.1.2.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kepedulian (*Empathy*)

**Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepedulian di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025**

No	Kepedulian	Frekuensi	Presentase
1	Sangat baik	12	35,3%



<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>41,2</b>	<b>15</b>	<b>44,1</b>	<b>5</b>	<b>14,7</b>	<b>34</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	-------------	-----------	-------------	----------	-------------	-----------	------------

Berdasarkan tabulasi silang antara bukti fisik dengan persepsi pengguna BPJS dari 34 responden, persepsi yang mengatakan sangat baik terdapat 14 responden (41,2%), yang mengatakan baik 20 responden (58,8%), dan yang mengatakan kurang baik 0 responden (0%).

Untuk mengetahui hubungan bukti fisik dengan persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia dilakukan uji analisis *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ), maka di peroleh *p-value* (0,031) <  $\alpha$  (0,05), maka ada hubungan antara persepsi bukti fisik dengan pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

#### 4.1.3.2 Hubungan Variabel Keandalan dengan Persepsi Pengguna BPJS pada Pelayanan Kesehatan yang Berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025

**Tabel 4.10 Hubungan Variabel Keandalan dengan Persepsi Pengguna BPJS pada Pelayanan Kesehatan yang Berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Tahun Medan 2025**

No	Keandalan	Persepsi Pengguna BPJS						Total	P_value	
		Sangat Baik		Baik		Kurang Baik				
		f	%	f	%	f	%			
1	Sangat Baik	11	32,4	5	14,7	1	2,9	17	50,0	0,010
2	Baik	3	8,8	10	29,4	3	8,8	16	47,1	
3	Kurang Baik	0	0	0	0	1	2,9	1	2,9	
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>41,2</b>	<b>15</b>	<b>44,1</b>	<b>5</b>	<b>14,7</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabulasi silang antara keandalan dengan persepsi pengguna BPJS dari 34 responden, persepsi yang mengatakan sangat baik terdapat 17 responden (50,0%), yang mengatakan baik 16 responden (47,1%), dan yang mengatakan kurang baik 1 responden (2,9%).

Untuk mengetahui hubungan kehandalan dengan persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia dilakukan uji analisis *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ), maka di peroleh *p\_value* (0,010) <  $\alpha$  (0,05), maka ada hubungan antara persepsi kehandalan dengan pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

#### 4.1.3.3 Hubungan Variabel Daya Tanggap dengan Persepsi Pengguna BPJS pada Pelayanan Kesehatan yang Berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025

**Tabel 4.11 Hubungan Variabel Daya Tanggap dengan Persepsi Pengguna BPJS pada Pelayanan Kesehatan yang Berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025**

No	Daya Tanggap	Persepsi Pengguna BPJS						Total	P_value	
		Sangat Baik		Baik		Kurang Baik				
		f	%	f	%	f	%			
1	Sangat Baik	7	63,6	4	36,4	0	0	11	32,4	0,004
2	Baik	7	36,8	10	52,6	2	10,5	19	55,9	
3	Kurang Baik	0	0	1	25,0	3	75,0	4	11,8	
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>41,2</b>	<b>15</b>	<b>44,1</b>	<b>5</b>	<b>14,7</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabulasi silang antara daya tanggap dengan persepsi pengguna BPJS dari 34 responden, persepsi yang mengatakan sangat baik terdapat 11 responden (32,4%), yang mengatakan baik 19 responden (55,9%), dan yang mengatakan kurang baik 4 responden (11,8%).

Untuk mengetahui hubungan daya tanggap dengan persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia dilakukan uji analisis *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ), maka

di peroleh  $p\_value$  (0,004) <  $\alpha$  (0,05), maka ada hubungan antara persepsi daya tanggap dengan pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

#### 4.1.3.4 Hubungan Variabel Jaminan dengan Persepsi Pengguna BPJS pada Pelayanan Kesehatan yang Berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025

**Tabel 4.12 Hubungan Variabel Jaminan dengan Persepsi Pengguna BPJS pada Pelayanan Kesehatan yang Berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025**

No	Jaminan	Persepsi Pengguna BPJS						Total	P_value	
		Sangat Baik		Baik		Kurang Baik				
		f	%	f	%	f	%			
1	Sangat Baik	10	71,4	4	28,6	0	0	14	41,2	0,005
2	Baik	4	21,1	11	57,9	4	21,1	19	55,9	
3	Kurang Baik	0	0	0	0	1	100	1	2,9	
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>41,2</b>	<b>15</b>	<b>44,1</b>	<b>5</b>	<b>14,7</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabulasi silang antara jaminan dengan persepsi pengguna BPJS dari 34 responden, persepsi yang mengatakan sangat baik terdapat 14 responden (41,2%), yang mengatakan baik 19 responden (55,9%), dan yang mengatakan kurang baik 1 responden (2,9%).

Untuk mengetahui hubungan jaminan dengan persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia di lakukan uji analisis *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ), maka di peroleh  $p\_value$  (0,005) <  $\alpha$  (0,05), maka ada hubungan antara persepsi jaminan dengan pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik jaminan yang diberikan, maka semakin positif persepsi pengguna BPJS terhadap

kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. Dengan demikian, aspek jaminan menjadi faktor penting dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diterima.

#### 4.1.3.5 Hubungan Variabel Kepedulian dengan Persepsi Pengguna BPJS pada Pelayanan Kesehatan yang Berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025

**Tabel 4.13 Hubungan Variabel Kepedulian dengan Persepsi Pengguna BPJS pada Pelayanan Kesehatan yang Berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025**

No	Kepedulian	Persepsi Pengguna BPJS						Total	P_value	
		Sangat Baik		Baik		Kurang Baik				
		f	%	f	%	f	%			
1	Sangat Baik	9	75,0	3	25,0	0	0	12	35,3	0,029
2	Baik	5	25,0	11	55,0	4	20,0	20	58,9	
3	Kurang Baik	0	0	1	50,0	1	50,0	2	5,9	
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>41,2</b>	<b>15</b>	<b>44,1</b>	<b>5</b>	<b>14,7</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabulasi silang antara bukti fisik dengan persepsi pengguna BPJS dari 34 responden, persepsi yang mengatakan sangat baik terdapat 12 responden (35,3%), yang mengatakan baik 20 responden (58,9%), dan yang mengatakan kurang baik 2 responden (5,9%).

Untuk mengetahui hubungan kepedulian dengan persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia di lakukan uji analisis *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ), maka di peroleh *p\_value* (0,029) <  $\alpha$  (0,05), maka ada hubungan antara persepsi kepedulian dengan pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepedulian yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin positif pula persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang

diberikan. Dengan demikian, faktor kepedulian tenaga kesehatan menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Karakteristik Responden**

Berdasarkan pengambilan data yang telah dilakukan menggunakan kuesioner terhadap 34 orang responden di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia, berdasarkan karakteristik responden pada penelitian ini paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 21 orang (61,8%), berdasarkan karakteristik usia paling banyak adalah usia 26-30 tahun yaitu 11 orang (32,4%), berdasarkan karakteristik pengguna BPJS paling banyak rawat inap 23 orang (67,6%).

### **4.2.2 Persepsi Pasien Pengguna BPJS Berdasarkan Indikator Persepsi Pasien pada Pelayanan Kesehatan yang Berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025**

#### **1. Bukti fisik (*tangibility*)**

Tingkat persepsi pengguna BPJS yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia, pada indikator bukti fisik (*tangibility*), yang paling banyak baik sebanyak 20 orang (58,8%), paling sedikit sangat baik sebanyak 14 orang (41,2%), dan kurang baik 0 (0%).

Hasil deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa responden merasa baik pada indikator bukti fisik (*tangibility*), dilihat dari mayoritas responden memberikan jawaban baik di karenakan fasilitas di ruang tunggu sangat memadai, petugas yang rapih dan sopan, dan tempat penyimpanan berkas rekam medis sudah memiliki sistem keamanan yang baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prihatin, 2022) bahwa Bukti fisik (*tangible*) bahwa ternyata persepsi pasien pengguna BPJS juga terlihat melalui bukti fisik dan hal ini di tunjukan dengan adanya hubungan perlengkapan dan material yang digunakan serta penampilan tenaga pelayanan kesehatan, dan juga kondisi lingkungan yang bersih dan nyaman dapat mempengaruhi kenyamanan pasien, dan ternyata pasien beranggapan bahwa dari segi bangunan, fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi, desain interior yang menarik, sangat berhubungan dengan persepsi pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit.

## 2. Keandalan (*reliability*)

Tingkat persepsi pengguna BPJS yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia, pada indikator keandalan (*reliability*), yang paling banyak sangat baik sebanyak 17 orang (50,0%), dan baik sebanyak 16 orang (47,1%), dan paling sedikit menyatakan kurang baik 1 orang (2,9%).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa pada indikator Keandalan (*reliability*), dilihat dari mayoritas responden memberikan jawaban sangat baik di karenakan dengan petunjuk prosedur berobat rawat jalan/inap yang di berikan oleh petugas rekam medis memberikan pelayanan profesionalisme kepada pasien saat berobat di rumah sakit namun pasien semakin menumpuk pada pendaftaran dan saat menunggu giliran pemeriksaan dokter di poli klinik pelayanan sehingga terjadi waktu tunggu pasien yang lama.

Berdasarkan standar Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008, rumah sakit perlu memastikan waktu tunggu pasien rawat jalan dan dari pendaftaran hingga bertemu dokter spesialis maksimal 60 menit sampai pasien pulang. Dengan aplikasi Mobile JKN, pasien dapat melakukan pendaftaran secara mandiri dari rumah, memilih poli tujuan, serta mendapatkan nomor antrian secara online. Hal ini akan mengurangi penumpukan pasien di tempat pendaftaran, karena pasien yang sudah mendaftar melalui aplikasi hanya perlu menunjukkan bukti pendaftaran saat tiba di fasilitas kesehatan. Selain itu, sistem ini juga membantu pihak rumah sakit dalam mengatur alur pelayanan, sehingga antrian lebih terkontrol, waktu tunggu lebih singkat, dan pasien merasa lebih nyaman.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prihatin, 2022) bahwa kehandalan (*reliability*) bahwa ternyata persepsi pasien pengguna BPJS juga terlihat melalui kehandalan dan hal ini di tunjukan dengan adanya hubungan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat dan konsisten yang memenuhi harapan pasien. Dan ternyata pasien beranggapan bahwa hal ini termasuk tepat waktu, memberikan tingkat layanan yang sama kepada semua pasien tanpa kesalahan, memiliki sikap baik/sopan, sangat memberikan dampak yang baik pada persepsi pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit.

### 3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Tingkat persepsi pengguna BPJS yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia, pada indikator daya tanggap (*responsiveness*), yang paling banyak

baik sebanyak 19 orang (55,9%), dan sangat baik sebanyak 11 orang (32,4%), dan paling sedikit menyatakan kurang baik 4 orang (11,8%).

Hasil deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa responden merasa sangat baik pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) dilihat dari mayoritas responden memberikan jawaban baik di karenakan petugas pelayanan merespon masukan atau keluhan pasien dengan baik dan petugas memberikan penawaran ketika pasien mengalami kesulitan atau kebingungan dengan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prihatin, 2022) bahwa daya tanggap (*responsiveness*) bahwa ternyata persepsi pasien pengguna BPJS juga terlihat melalui daya tanggap dan hal ini di tunjukan dengan adanya hubungan tenaga kesehatan yang penuh perhatian dan tulus yang mendengarkan keluhan dan segera menangani masalah layanan kepada pasien. Dan ternyata pasien beranggapan bahwa kecepatan pelayanan dalam melayani, respon yang cepat, dan kesigapan dalam melayani pasien, sangat berhubungan dengan persepsi pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Tingkat persepsi pengguna BPJS yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia, pada indikator jaminan (*assurance*), yang paling banyak baik sebanyak 19 orang (55,9%), dan sangat baik sebanyak 14 orang (41,2%), dan paling sedikit menyatakan kurang baik 1 orang (2,9%).

Hasil deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa responden merasa sangat baik pada indikator jaminan (*assurance*) dilihat dari mayoritas

responden memberikan jawaban baik di karenakan petugas sudah mampu menjaga kerahasiaan berkas rekam medis pasien dengan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prihatin, 2022) bahwa jaminan (*assurance*) bahwa ternyata persepsi pasien pengguna BPJS juga terlihat melalui jaminan dan hal ini di tunjukan dengan adanya hubungan hal yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas layanan kesehatan dapat terjamin keamanannya, Dan ternyata pasien beranggapan bahwa pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan (*confidence*), sangat berhubungan dengan persepsi pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit

#### 5. Kepedulian (*empathy*)

Tingkat persepsi pengguna BPJS yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia, pada indikator kepedulian (*empathy*), yang paling banyak baik sebanyak 20 orang (58,8%), dan sangat baik sebanyak 12 orang (35,3%), dan paling sedikit menyatakan kurang baik 2 orang (5,9%).

Hasil deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa responden merasa sangat baik pada indikator kepedulian (*empathy*) dilihat dari mayoritas responden memberikan jawaban baik di karenakan petugas memberikan pelayanan dan tata krama dengan baik secara adil tanpa memandang status sosial ekonomi pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prihatin, 2022) bahwa kepedulian (*empathy*) bahwa ternyata persepsi pasien pengguna BPJS

juga terlihat melalui jaminan dan hal ini di tunjukan dengan adanya hubungan meyakinkan pelanggan/pasien bahwa mereka unik dan istimewa, dengan memberikan perhatian pribadi terhadap kebutuhan dan keluhan khusus mereka. Dan ternyata pasien beranggapan bahwa mengutamakan kepentingan pasien, dan mendengarkan keluhan pasien, memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual, sangat memberikan dampak yang baik pada persepsi pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit.

#### **4.2.3 Tingkat Persepsi Pengguna BPJS Berdasarkan Hubungan Variabel Persepsi Pasien**

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dapat di simpulkan bahwa hubungan dengan persepsi pengguna BPJS adalah variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian. Variabel bukti fisik di peroleh nilai  $p = 0,031$  ( $p < 0,05$ ) sehingga secara statistik dapat di artikan bahwa ada hubungan antara variabel persepsi bukti fisik terhadap pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia, variabel kehandalan di peroleh nilai  $p = 0,010$  ( $p < 0,05$ ) sehingga secara statistik dapat di artikan bahwa ada hubungan antara variabel persepsi kehandalan terhadap pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia, variabel daya tanggap di peroleh nilai  $p = 0,004$  ( $p < 0,05$ ) sehingga secara statistik dapat di artikan bahwa ada hubungan antara variabel persepsi daya tanggap terhadap pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia, variabel jaminan di peroleh nilai  $p = 0,005$  ( $p < 0,05$ ) sehingga secara statistik dapat di

artikan bahwa ada hubungan antara variabel persepsi jaminan terhadap pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia, variabel kepedulian di peroleh nilai  $p = 0,029$  ( $p < 0,05$ ) sehingga secara statistik dapat di artikan bahwa ada hubungan antara variabel persepsi kepedulian terhadap pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

Pasien yang menerima pelayanan yang baik di rumah sakit akan memberikan dampak yang positif terhadap RSUD Imelda Pekerja Indonesia. Karena pada hakikatnya adalah semakin tinggi menerapkan pelayanan yang memuaskan, maka persepsi pasien terhadap pelayanan akan semakin baik. Bila dalam suatu pelayanan kesehatan di rumah sakit jika pasien tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai porsi utama maka tidak dapat di hindari masyarakat akan beralih mencari pelayanan kesehatan ditempat yang di anggap memberikan kepuasan bagi dirinya.