

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNAN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI MULIA TAHUN 2023

Nursamina Pulungan<sup>1\*</sup>, Puteri Fannya<sup>2</sup>, Dina Sonia<sup>3</sup>, Laela Indawati<sup>4</sup>

Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul<sup>1,2,3,4</sup>

\*Corresponding Author : nursaminapulungan@student.esaunggul.ac.id

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*) daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kepuasan adalah perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di rumah sakit Bhakti Mulia. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2022-Mei 2023. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasi penelitian ini sebanyak 97 responden dengan menggunakan perhitungan rumus estimasi proporsi, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *incidental/convenience sampling* (sampel seadanya), variabel yang digunakan yaitu variabel dependent dan independent dengan melakukan wawancara dan pengisian angket, Teknik analisis data menggunakan analisis bivariat yaitu uji *chi-square* dan univariat pada aplikasi SPSS 26. Hasil penelitian ini pada dimensi *tangible* 64 (66%) baik, 33 (34%) tidak baik, *reliability* 63 (64,9) baik, 34 (35,1%) tidak baik, *responsiveness* 58 (59,8%) baik, 39 (40,2%) tidak baik, *assurance* 57 (58%) baik, 40 (41,2%) dan *empathy* 57 (58,8% baik, 40 (41,2%) tidak baik. Pasien yang merasa puas 52 (53,6%) pasien tidak puas 45 (46,4%). Adanya hubungan antara dimensi *tangible*, *reliability* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS, pada dimensi *responsiveness*, dan *empathy* tidak ada hubungan yang signifikan terhadap kepuasan. Pada penelitian ini tidak ada hubungan yang signifikan.

**Kata kunci:** BPJS, kepuasan pasien, kualitas pelayanan

### ABSTRACT

*Quality of service (service quality) is the consumer's view of the results of a comparison between consumer expectations and the reality obtained from the service. There are five dimensions in measuring service quality including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Satisfaction is a feeling that indicates someone's pleasure or disappointment that comes from a comparison between the impression of the performance or results of a product and expectations. The Social Security Administering Body (BPJS) is a legal entity formed to administer a social security program that aims to guarantee decent living needs. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction using BPJS outpatient care at Bhakti Mulia Hospital. This research was conducted in October 2022 - May 2023. This research method uses a quantitative method, the population of this study is 97 respondents using the calculation of the proportion estimation formula, the sampling technique uses the incidental/convenience sampling method (potential sample), the variable used is variable dependent and independent by conducting interviews and filling out questionnaires. Data analysis techniques used bivariate analysis, namely chi-square and univariate tests on the SPSS 26 application. The results of this study on the tangible dimension were 64 (66%) good, 33 (34%) not good, reliability 63 (64.9) good, 34 (35.1%) not good, responsiveness 58 (59.8%) good, 39 (40.2%) not good, assurance 57 (58%) good, 40 (41, 2%) and empathy 57 (58.8% good, 40 (41.2%) not good. Patients who are satisfied 52 (53.6%) patients who are not satisfied 45 (46.4%). There is a relationship between tangible dimensions, reliability and assurance on patient satisfaction using BPJS, on the dimensions of responsiveness, and empathy there is no significant relationship to satisfaction. In this study there was no significant relationship.*

**Keywords:** BPJS, patient satisfaction, service quality

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah sebuah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan perseorangan, atau sekelompok masyarakat secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (RI, 2009). Dimana harus memiliki staf atau ketenagakerjaan yang kesehatannya terjamin sehingga dapat memberikan pelayanan yang layak terhadap pasien. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Kesehatan tidak bisa terlepas dari upaya pelayanan dan sarana pelayanan kesehatan, dapat diartikan sebagai satu rangkaian kesehatan secara terpadu dan berkesinambungan, bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Depkes RI, 2019).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu rangkaian kegiatan dapat dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan. Yang dapat meningkatkan kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, pengobatan, peningkatan kesehatan, dan pemulihan oleh pemerintah kepada masyarakat (RI, 2009). Dalam meningkatkan pelayanan kesehatan perlu adanya kualitas pelayanan dalam suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan (Utama, 2003). Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mengacu pada preferensi, ekspektasi dan kebutuhan pasien. Hal ini dapat dirasakan pada pasien, apabila pasien merasa puas dengan jasa pelayanan yang diberikan oleh petugas, Maka kepuasan pasien dapat dilihat dari kualitas pada pelayanan kesehatan (Hadiyati et al., 2017).

Kepuasan adalah perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan pernyataan tentang kebutuhan yang diharapkan diterima atas pelayanan Rumah Sakit (Baramuli, 2001). Menurut (Parasuraman, 1988) untuk menghitung kualitas pelayanan harus menggunakan teori *SERVQUAL* (*service quality*). Dimana teori ini merupakan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi. Ada lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang satu dengan kinerja lainnya, yang dapat dirasakan oleh pelanggan (Notarianto, n.d.).

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) merupakan salah satu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang bertujuan untuk menjamin kebutuhan kehidupan yang layak (RI, 2011). BPJS diterapkan pada tanggal 1 Januari tahun 2014, BPJS menjadi sarana penting bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesehatan. Jumlah pasien berobat menggunakan BPJS setiap tahunnya meningkat dapat diketahui bahwa masyarakat sudah merasakan pelayanan BPJS. Sebagian masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kesehatan. Namun pemerintah sudah mengoptimalkan penyuluhan tentang BPJS (RI, 2011).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada bulan Januari 2023, dari 15 pasien yang di wawancara, ada 5 pasien merasa puas dan 10 pasien tidak puas, dimana pasien yang tidak puas mempunyai keluhan terhadap pelayanan diantaranya pada bagian pendaftaran, keluhannya yaitu adanya petugas pendaftaran yang kurang ramah, lama waktu tunggu dalam melakukan pendaftaran dan kurangnya pemahaman pasien saat melakukan pendaftaran online. Pada bagian pelayanan dokter, adanya keterlambatan dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien. Pada bagian farmasi, keluhannya yaitu adanya keterlambatan saat pengambilan obat. Hal ini membuat adanya hambatan dalam melakukan pelayanan di Rumah Sakit Bhakti Mulia mengakibatkan pasien menunggu lama saat pendaftaran dan pengambilan obat. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia.

## METODE

Metode penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif yaitu pendekatan analitik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Balaka, 2022). Populasi penelitian ini sebanyak 97 responden dengan menggunakan perhitungan rumus estimasi proporsi, sampel pada penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS, penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhakti Mulia, proses pengambilan data pada bulan Maret-Mei 2023. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *incidental/convenience* (sampel seadanya), penelitian ini menggunakan data primer yang berasal langsung dari responden dengan melakukan wawancara kepada pasien dan memberikan pernyataan dalam bentuk kuisioner, Teknik analisis data menggunakan analisis bivariat yaitu uji *chi-square* dan analisis univariat yaitu SPSS 26.

## HASIL

### Analisis Univariat

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023**

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Presentase
Laki-laki	41	42,3%
Perempuan	56	57,7%
Total	97	100%

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa yang menjadi responden terbanyak pada pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Bhakti Mulia pada tahun 2023 yaitu perempuan.

**Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden Menurut Umur di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023**

Umur	Jumlah (n)	Presentase
16-25 tahun	24	24,7%
26-35 tahun	12	12,4%
36-45 tahun	28	28,9%
46-55 tahun	24	24,7%
56-65 tahun	9	9,3%
Total	97	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa sebagian yang menjadi responden paling banyak pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Bhakti Mulia pada tahun 2023 yaitu pada umur 36-45 tahun dan paling sedikit pada umur 56-65 tahun.

**Tabel 3 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Status Perkawinan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023**

Status	Jumlah (n)	Presentase
Kawin	65	67%
Belum Kawin	32	33%
Total	97	100%

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa sebagian responden yang menjadi pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2023 yaitu yang sudah kawin.

**Tabel 4 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Level Pendidikan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023**

Pendidikan	Jumlah (n)	Presentase
SD	7	7,2%
SMP	6	6,2%
SMA	54	55,7%
D1/D2/D3/D4	19	19,6%
S1/S2/S3	11	11,3%
Total	97	100%

Berdasarkan tabel 4 maka dapat disimpulkan bahwa sebagian responden yang menjadi pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2023 yaitu lulus SMA.

**Tabel 5 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023**

Pekerjaan	Jumlah (n)	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	18	18,6%
PNS/TNI/POLRI	16	16,5%
Pengawai Swasta	44	45,4%
Wiraswasta	5	5,2%
Lainnya	14	14,4%
Total	97	100%

Berdasarkan tabel 5 maka dapat disimpulkan bahwa sebagian responden yang menjadi pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2023 yaitu pengawai swasta.

**Tabel 6 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023**

Kualitas Pelayanan	Baik	Presentase	Tidak Baik	Presentase
<i>Tangible</i>	64	66%	33	34%
<i>Reliability</i>	63	64%	34	35,1%
<i>Responsiveness</i>	58	59,8%	39	40,2%
<i>assurance</i>	57	58,8%	40	41,2%
<i>Empathy</i>	57	58%	40	41,2%

Berdasarkan tabel 6 didapatkan hasil rekapitulasi kualitas pelayanan yaitu 54 (55,7%) yang menyatakan baik, 43(44,3%) yang menyatakan tidak baik.

**Tabel 7 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pengguna BPJS rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023**

Kepuasan Pasien	Jumlah	Presentase
Puas	52	53,6%
Tidak Puas	45	46,4%

Berdasarkan tabel 7 didapatkan hasil rekapitulasi kepuasan pasien yaitu 53 (53,6%) yang menyatakan puas 47(46,5) yang menyatakan tidak puas.

### Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 8 bahwa dimensi *tangible* memiliki hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan nilai  $p\text{-value} = 0,004$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dimana  $p\text{-value} < 0,05$ , pada dimensi *reliability* adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan nilai  $p\text{-value} = 0,0015$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dimana  $p\text{-value} < 0,05$ , dimensi *responsiveness* tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan nilai  $p\text{-value} = 0,0706$  artinya  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima dimana  $p\text{-value} > 0,05$ , dimensi

*assurance* adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan nilai *p-value* = 0,001 artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dimana *p-value* < 0,05, pada dimensi *empathy* tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan nilai *p-value* = 0,696 artinya  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima dimana nilai *p-value* > 0,05. Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan karena nilai *p-value* = 0,211 artinya  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima dimana nilai *p-value* > 0,05.

**Tabel 8 Hubungan Dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023**

Dimensi	<i>p-value</i>
<i>Tangible</i>	0,004
<i>Reliability</i>	0,015
<i>Responsiveness</i>	0,706
<i>Assurance</i>	0,001
<i>Empathy</i>	0,696
Kualitas Pelayanan	0,211

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap tingkat kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* diketahui 64 responden (66%) menyatakan puas dan 33 responden (34%) menyatakan tidak puas. *Tangible* (bukti fisik/langsung) merupakan bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas atau peralatan yang digunakan (Parasuraman, 1988). Menurut Aqil, Aris Dwi Cahyono bahwa rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan melainkan sikap dan layanan sumber daya manusia (Aqil, 2020). Tampilan Bukti fisik (*Tangibles*), berkaitan dengan daya tarik perlengkapan, fasilitas fisik, material, dan penampilan karyawan. Bukti fisik diukur dari ruang pemeriksaan tertata rapi, ruang pemeriksaan terlihat bersih, ruang pemeriksaan nyaman, ruang tunggu nyaman, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, penampilan tenaga medis rapi, dan tempat tidur telah dipersiapkan dalam keadaan rapi, siap pakai. Dengan kondisi ruangan yang nyaman dan bersih sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Berdasarkan Kemenkes No 129 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit dengan indikator  $\geq 90\%$  (Depkes, 2008).

Pada dimensi *reliability* (kehandalan) di Rumah Sakit Bhakti Mulia dinyatakan responden puas terhadap dimensi *reliability* yaitu 63 responden (64,9%) pasien merasa puas atau yang dinilai baik pada indikator informasi yang diberikan petugas pasien sudah akurat dan 34 responden (35,1%) menyatakan tidak puas pada indikator bersimpati dalam menanggapi keluhan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mardina et al., 2021). Dimensi *reliability* merupakan dimensi yang sangat berpengaruh diantara dimensi lainnya. Setiap pelayanan memerlukan pelayanan yang handal, tidak membeda-bedakan dan ketepatan waktu, jadi setiap petugas diharuskan untuk memiliki sikap profesional dalam memberikan pelayanan ke pada pasien serta akurasi tinggi, sehingga menghasilkan pelayanan yang memuaskan, tidak ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mardina, 2021).

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di Rumah Sakit Bhakti Mulia dinyatakan responden puas terhadap dimensi *responsiveness* yaitu 58 responden (59,8%) pasien merasa puas atau yang dinilai baik pada indikator perawat Rumah Sakit Bhakti Mulia bersedia membantu melayani pasien dan 39 responden (40,2%) menyatakan tidak puas pada indikator petugas pendaftaran Rumah Sakit Bhakti Mulia bisa memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan harapan pasien.

Dimensi *assurance* (jaminan) di Rumah Sakit Bhakti Mulia dinyatakan responden puas terhadap dimensi *assurance* yaitu 57 responden (58,8%) pasien merasa puas atau yang dinilai baik pada indikator perawat Rumah Sakit Bhakti Mulia terampil dalam memberikan pelayanan dan 40 responden (41,2%) menyatakan tidak puas. Jaminan (*assurance*) diukur berdasarkan indikator dokter dapat dipercaya dalam memberikan obat, pasien merasa nyaman dalam pelayanan di rumah sakit, perawat ramah kepada pasien, dan perawat rawat jalan terampil dalam memberikan pelayanan. Jaminan (*assurance*) yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, mamapu menumbuhkan kepercayaan kepada pasien yang menggunakan jaminan (Hadiyati et al., 2017).

Dimensi *empathy* (empati) di Rumah Sakit Bhakti Mulia dinyatakan responden puas terhadap dimensi *empathy* yaitu 58 responden (59,8%) pasien merasa puas atau yang dinilai baik pada indikator Rumah Sakit Bhakti Mulia memberikan pelayanan terbaik kepada pasien dan 39 responden (40,2%) menyatakan tidak puas. Dimensi empati (*empathy*) diukur dengan komunikasi antara petugas, dokter kepada pasien dalam memberikan perhatian, menjelaskan jadwal dokter serta menanggapi apa yang dikeluhkan oleh pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan responden sebagian besar menyatakan Rumah Sakit Bhakti Mulia memberikan pelayanan yang terbaik, petugas dan dokter memberikan perhatian, menjelaskan jadwal dokter dan menanggapi keluhan pasien. Hasil sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mardina et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian nilai puas pada variabel kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan sebesar 50 (51,5%) sedangkan nilai ketidakpuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan sebesar 47(48,5%). Dari tabel frekuensi diketahui bahwa angka presentase tertinggi kepuasan pasien pada pernyataan kemampuan petugas medis dalam melakukan tindakan medis dengan nilai 69,1%, sedangkan presentasi paling rendah kepuasan pasien pada pernyataan saya merasa puas pada pelayanan Rumah Sakit Bakti Mulia karena selalu mendapatkan pelayanan terbaik setiap kali berobat dengan nilai 48,5%. Menurut (Baramuli, 2001). Berdasarkan Kemenkes No 129 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit dengan indikator  $\geq 90\%$  (Depkes, 2008). Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia masih belum mencapai standar SPM atau masih rendah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil uji *chi-square* pada dimensi *tangible* memiliki hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan nilai *p-value* = 0,004 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dimana *p-value* < 0,05, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutia Dewi 2016 di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur bahwa bukti fisik (*tangible*) adanya hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dengan nilai *p-value* = 0,017, karena didalam bukti fisik dapat membuktikan bahwa perlengkapan, fasilitas fisik dan penampilan karyawan dapat berpengaruh dalam kepuasan pasien (Dewi, 2016).

Pada dimensi *reliability* adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan nilai *p-value* = 0,0015 artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dimana *p-value* 0,05. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mutia Dewi 2016 di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur bahwa dimensi kehandalan (*reliability*) adanya hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dengan nilai *p-value* = 0,026 dengan adanya dimensi kehandalan dapat membuktikan bahwa informasi yang diberikan, pencatatan dengan baik dapat berpengaruh dalam kepuasan pasien (Dewi, 2016).

Pada dimensi *responsiveness* tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,0706 artinya  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima dimana *p-value* > 0,05. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Kurnia Astuti 2020 di RSUD Yogyakarta bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak ada hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dengan nilai *p-value* = 0,215 (Kurnia et al., 2020).

Pada dimensi *assurance* adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,001 artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dimana *p-value*  $< 0,05$ . Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mirna Mardina di Puskesmas Pelabuhan Banjarmasin bahwa dimensi Jaminan (*assurance*) adanya hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pelabuhan Banjarmasin dengan nilai *p-value* = 0,002 dengan adanya dimensi jaminan dapat membuktikan bahwa kepedulian seorang perawat atau dokter kepada pasien dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Mardina et al., 2021).

Pada dimensi *empathy* tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,696 artinya  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima dimana nilai *p-value*  $> 0,05$ . Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jeniriana Nitjano 2020 tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kantin kampus ITN 2 Malang bahwa empati (*empathy*) tidak ada hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kantin kampus ITN 2 Malang dengan nilai *p-value* = 0,090 (Nitjano, 2020).

Berdasarkan analisis bivariat dilihat dari 97 responden, terdapat 54 responden yang menyatakan baik pada variabel kualitas pelayanan, ada 32 (59,3%) yang menyatakan puas terhadap variabel kualitas pelayanan. Kemudian dari 43 responden yang menyatakan tidak baik pada variabel kualitas pelayanan ada 20 (46,5%) yang menyatakan tidak puas terhadap variabel kualitas pelayanan. Pada penelitian ini menggunakan uji *chi-square*, hasil analisis P-value yang didapatkan yaitu sebesar = 0,211 (*p-value*  $\geq 0,05$ ), maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.

## KESIMPULAN

Frekuensi tingkat kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* (bukti fisik) di Rumah Sakit Bhakti Mulia merasa baik pada indikator tertinggi adalah karyawan berpenampilan rapih (63,9%) sedangkan nilai paling rendah ada pada indikator ruang tunggu tampak selalu bersih (0%). Frekuensi tingkat kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* (kehandalan) di Rumah Sakit Bhakti Mulia merasa baik pada indikator tertinggi adalah informasi yang diberikan kepada pasien sudah akurat (73%) sedangkan nilai paling rendah ada pada indikator dokter bersimpati menggapai keluhan pasien (0%). Frekuensi tingkat kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di Rumah Sakit Bhakti Mulia merasa baik pada indikator tertinggi adalah perawat bersedia melayani pasien (46,4%) sedangkan nilai paling rendah ada pada indikator petugas bagian pendaftaran memberikan informasi yang jelas (0%).

Frekuensi tingkat kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* (jaminan) di Rumah Sakit Bhakti Mulia merasa baik pada indikator perawat terampil dalam memberikan pelayanan (70,1%) sedangkan nilai paling rendah ada pada indikator dokter dapat dipercaya dalam memberikan pengobatan (0%). Frekuensi tingkat kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* (empati) di Rumah Sakit Bhakti Mulia merasa baik pada indikator tertinggi adalah rumah sakit memeberikan pelayanan terbaik kepada pasien (76,3%) sedangkan nilai paling rendah ada pada petugas dapat menjelaskan jadwal praktek dokter (0%). Frekuensi kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia merasa puas pada indikator tertinggi adalah kemampuan petugas dalam melakukan tindakan medis dengan cepat dan mahir (69,1%) sedangkan nilai paling rendah ada pada indikator kelengkapan yang dimiliki rumah sakit (0%). Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2023 dengan nilai *p-value* = 0,004 (*p-value*  $< 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2023 dengan nilai *p-value* = 0,015 (*p-value*  $< 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Tidak terdapat

hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2023 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,706$  ( $p\text{-value} \geq 0,05$ ), maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2023 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,001$  ( $p\text{-value} < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2023 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,696$  ( $p\text{-value} \geq 0,05$ ), maka  $H_a$  ditolak  $H_0$  diterima. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2023 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,211$  ( $p\text{-value} \geq 0,05$ ), maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih kepada kedua orang tua saya, abang saya, beserta keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, bapak ibu dosen dan teman-teman seperjuangan berkat bimbingan dan bantuan dari banyak pihak, saya ucapkan terimakasih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aqil, A. D. C. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6.
- Balaka, M. Y. (2022). *Metode penelitian Kuantitatif*. 130.
- Baramuli, M. A. (2001). Peranan Asuransi Kesehatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Pusat DR. wahidin Sudirohusodo Makasar. *Universitas Indonusa Esa Unggul*.
- Depkes, R. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. 49, 69–73.
- Depkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019. Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. 5–10.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Majalah Kedokteran Bandung*, 49(2), 102–109.
- Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2020). *Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. 11(2), 161–168.
- Mardina, M., Ilmi, M. B., Octa, & Viana, E. S. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Pada Bagian Pendaftaran Di Wilayah Kerja Puskesmas Pelambuan Banjarmasin Tahun 2021. *Universitas Islam Kalimantan MAB*.
- Nitjano, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kantin Kampus ITN 2 Malang). *Jurnal Valtech*, 3(2), 226–229.
- Notarianto, N. (n.d.). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN*.
- Parasuraman. (1988). Teori Mutu. In *Parasuraman at. al*.
- RI, P. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. (Vol. 23, Issue 1, pp. 77–100).

- RI, P. (2011). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial*. July, 37.
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten Tahun 2003. *Opsi*, 1(2), 1–15.