

ANALISIS FAKTOR MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI POLIKLINIK RAWAT JALAN RSU GMIM BETHESDA TOMOHON

Finni Fitria Tumiwa^{1*}, Rivolta A. Musak²

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon^{1,2}

*Corresponding Author : fhinny.tumiwa@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan diukur dari pelayanan. Pasien percaya bahwa layanan itu baik ketika kenyataan sesuai dengan harapan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan sikap tenaga kesehatan. Mutu pelayanan medik adalah kepuasan setiap pengguna pelayanan kesehatan menurut rata-rata tingkat kepuasan masyarakat dan sesuai dengan standar dan kaidah etik profesi. Hasil survei pendahuluan di poliklinik rawat jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon menunjukkan bahwa masih ada pasien yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan mulai dari segi administrasi, respon time pelayanan, komunikasi, serta sarana dan prasarana. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Poliklinik rawat jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon. Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian cross sectional. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah 375 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner (*print out dan google form*). Analisis data menggunakan uji *chi-square* dengan program komputer. Hasil analisis dimensi *tangibles* terhadap kepuasan pasien *p-value* = 0,000, dimensi *empathy* *p-value* = 0,003, dimensi *reliability* *p-value* = 0,000, dimensi *responsiveness* *p-value* = 0,000, dimensi *assurance* *p-value* = 0,000. Kesimpulan faktor mutu pelayanan dengan dimensi *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* semuanya memiliki *p-value* <0.05 yang artinya faktor mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS di Poliklinik rawat jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon.

Kata kunci : BPJS, faktor mutu pelayanan, kepuasan pasien

ABSTRACT

Satisfaction is measured by service. Patients believe that service is good when reality matches expectations. Patient satisfaction is influenced by several factors, such as room conditions, completeness of facilities and infrastructure, and the attitude of health workers. The quality of medical services is the satisfaction of every user of health services according to the average level of community satisfaction and in accordance with the standards and ethical rules of the profession. The results of a preliminary survey at the outpatient polyclinic of GMIM Bethesda Tomohon Hospital showed that there were still patients who were less satisfied with the services provided in terms of administration, service response time, communication, and facilities and infrastructure. The aim of this study was to analyze the quality factors of health services with BPJS patient satisfaction in the outpatient polyclinic of GMIM Bethesda Tomohon Hospital. Methods: This type of research uses a cross sectional research design. The sample in this study was determined using purposive sampling technique with a total of 375 respondents. The instrument used was a questionnaire (print out and google form). Data analysis using the chi-square test with a computer program. Results: The results of the analysis of the tangibles dimension on patient satisfaction p-value = 0.000, empathy dimension p-value = 0.003, reliability dimension p-value = 0.000, responsiveness dimension p-value = 0.000, assurance dimension p-value = 0.000. Conclusion: service quality factors with the dimensions of tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance all have a p-value <0.05, which means that service quality factors are related to BPJS patient satisfaction at the outpatient polyclinic of GMIM Bethesda Tomohon Hospital.

Keywords : BPJS, service quality factors, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah sarana pelayanan kesehatan yang dimaksudkan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna dan personal, dengan menitikberatkan pada upaya promotif dan preventif kesehatan, tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif, menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. Selanjutnya pelayanan medis di rumah sakit diarahkan tidak hanya kepada individu (pasien), tetapi juga kepada keluarga dan masyarakat, sehingga pelayanan medis yang diberikan merupakan pelayanan medis yang lengkap (komprehensif dan holistik) (UU RI No.44, 2009).

Di era globalisasi saat ini, rumah sakit menjadi industri padat karya, padat modal, dan padat teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit menggunakan sumber daya manusia (SDM) yang banyak dan kualifikasi yang beragam. Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien dapat dikaitkan dengan keterlambatan pasokan dokter dan perawat, sulitnya mencari dokter, lamanya proses rawat inap, terbatasnya ketersediaan obat-obatan, dan fasilitas (toilet, tempatsampah) kebersihan dan ketertiban Rumah Sakit (Munijaya, 2013).

Kepuasan diukur dari pelayanan. Pasien percaya bahwa layanan itu baik ketika kenyataan sesuai dengan harapan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan sikap tenaga kesehatan (Kemenkes RI, 2017). Mutu pelayanan medik adalah kepuasan setiap pengguna pelayanan kesehatan menurut rata-rata tingkat kepuasan masyarakat dan sesuai dengan standar dan kaidah etik profesi (Ruly dan Jalilah, 2020).

Kepuasan pengguna layanan kesehatan memiliki kaitan yang erat dengan hasil pelayanan yang baik secara medis seperti kepatuhan pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis serta kelangsungan perawatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada setiap pengguna jasa tersebut. (Rikomah, 2017). Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan maupun gawat darurat (Kemenkes, 2010).

Masalah yang sering dihadapi oleh Rumah Sakit adalah masih belum mampu memberikan hal yang benar-benar diharapkan oleh pengguna jasa. Faktor utamanya karena kualitas pelayanan yang diberikan rendah sehingga belum menghasilkan pelayanan yang diharapkan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini akan menimbulkan kualitas yang kurang baik terhadap rumah sakit, jika masalah ini tidak direspon (Pohan, 2013)

Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang ada, pemerintah telah berupaya dalam meningkatkan pemerataan kesehatan, namun rujukan yang belum pasti dan kurangnya dukungan logistik serta biaya operasional yang dapat menentukan mutu pelayanan yang diberikan (Putri, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Pangerapan dkk (2018) di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado pada kepuasan pasien ada hubungan antara bukti fisik, daya tanggap dan perhatian, sedangkan pada dimensi kehandalan dan jaminan tidak ada hubungan dengan kepuasan. Berbeda dengan hasil penelitian Burhanuddin (2015) bahwa bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berhubungan dengan kepuasan pasien.

Menurut penelitian dari Rivaldi (2018) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Sina Makasar pada kepuasan pasien terhadap pelayanan penerimaan pasien, 29 responden merasakan sangat puas (36,25%), 42 responden merasakan puas (52,55%) , 8 responden merasakan cukup puas (10%), 1 responden tidak puas (1,25%). Penelitian yang dilakukan oleh Maryono (2020) di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta pada kepuasan mutu pelayanan pasien didapatkan pemberian informasi awal kepada pasien rawat inap yang sesuai SOP (60,4%), kurang sesuai SOP (39,6%), kepuasan mutu pelayanan pasien sangat puas

(36,5%), puas (47,9%), dan tidak puas (15,6%) sehingga menunjukkan 3 adanya hubungan yang signifikan pada pemberian informasi pasien dengan kepuasan mutu pelayanan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa mutu layanan menjadi salah satu faktor kepuasan pasien yang dapat dinilai dari berbagai aspek dan dimensi. Dimensi mutu yang perlu dipenuhi yaitu *tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy* (Bustami, 2011)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Florani (2017) bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Simpang Limun Kota Medan dinilai baik, lebih dari separuh responden adalah Reliability (61,5%), Tangibility (85%), sedangkan daya tanggap (44,8%), ketegasan (47,9%), dan empati tidak dinilai baik.

Rumah Sakit Umum GMIM Bethesda Tomohon adalah salah satu rumah sakit swasta yang dikelola oleh Yayasan Medika Gereja Masehi Injili di Minahasa yang diresmikan pada tahun 1950, RSU GMIM Bethesda Tomohon merupakan rumah sakit tipe C yang bertempat di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara.

Berdasarkan survey awal, peneliti telah mewawancarai beberapa pasien BPJS di Poliklinik rawat jalan, 5 dari 10 pasien mengatakan bahwa mereka masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan mulai dari segi administrasi, respon time pelayanan, komunikasi, serta sarana dan prasarana.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Poliklinik rawat jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini telah dilaksanakan di Poliklinik rawat jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Oktober sampai bulan Desember tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang datang berkunjung untuk mengontrol kesehatannya di poliklinik rawat jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 375 pasien BPJS. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana peneliti mengambil sampel sesuai dengan pertimbangan dari peneliti. Teknik pengumpulan data primer didapatkan secara langsung dari responden berkaitan dengan data demografi melalui lembar observasi dan kuisisioner yang dibagikan baik print out maupun lewat smartphone (google form), dan data sekunder didapatkan dari data rekam medik di RSU GMIM Bethesda Tomohon. Penelitian ini telah melampirkan kuisisioner atau angket yang telah di uji coba sebelumnya (telah digunakan oleh peneliti sebelumnya) maka selanjutnya menggunakan analisis parametrik uji *chi-square* dengan uji statistik komputer menggunakan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Karakteristik responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Poliklinik Rawat Jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon Tahun 2023

Karakteristik Responden	N	%
Umur		
< 20 tahun	21	5.6
20-29 than	92	24.5
30-44 tahun	87	23.2

	45-59 tahun	105	28.0
	60 tahun	70	18.7
	Total	375	100
<hr/>			
Jenis Kelamin	Laki-Laki	157	41.9
	Perempuan	218	58.1
	Total	375	100
<hr/>			
Pendidikan	SD	27	7.2
	SMP	58	15.5
	SMA	190	50.7
	Perguruan Tinggi	100	26.7
	Total	375	100
<hr/>			
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	56	14.9
	Wiraswasta	129	34.4
	Pegawai	144	38.4
	Petani	35	9.3
	Tidak Bekerja	11	2.9
	Total	375	100

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat distribusi frekuensi karakteristik responden sebagian besar berada pada usia di antara 45-59 tahun sebanyak 105 responden (28 %), sebagian besar responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu dengan jumlah responden 218 (58.1%), responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 190 responden (50.7%) dan bekerja sebagai pegawai swasta/negeri yaitu dengan jumlah responden 144 (38.4%).

Hasil Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Hasil Uji Statistik Tiap Variabel

Variabel		N	%
<i>Tangibles</i>	Baik	294	78.4
	Kurang Baik	81	21.6
	Total	375	100
<hr/>			
<i>Emphaty</i>	Baik	327	87.2
	Kurang Baik	48	12.8
	Total	375	100
<hr/>			
<i>Reliability</i>	Baik	321	85.6
	Kurang Baik	54	14.4
	Total	375	100
<hr/>			
<i>Responsiveness</i>	Baik	365	97.3

	Kurang Baik	10	2.7
	Total	375	100
<hr/>			
Assurance	Baik	354	94.4
	Kurang Baik	21	5.6
	Total	375	100
<hr/>			
Kepuasan Pasien	Puas	319	85.1
	Kurang Puas	56	14.9
	Total	375	100

Hasil analisis univariat seperti dalam Tabel 2 menunjukkan distribusi responden untuk variabel *tangibles* sebanyak 294 responden (78.4%) merasa puas dan kurang puas sebanyak 81 responden (21.6%). Variabel *emphaty*, ada 327 responden (87.2%) merasa puas dan 48 responden (12.8%) merasa kurang puas. Sebanyak 321 responden (85.6%) merasa puas dengan variabel *reliability* dan 54 responden (14.4%) kurang puas. Dimensi *responsiveness*, ada 365 responden (97.3%) merasa puas dan kurang puas sebanyak 10 responden (2.7%). Sebanyak 354 responden (94.4%) merasa puas untuk variabel *assurance* dan 21 responden (5.6%) lainnya merasa kurang puas. Untuk variabel kepuasan pasien ada 319 responden (85.1%) yang merasa puas dan 56 responden (14.9%) yang kurang puas.

Hasil Analisis Bivariat

Tabel 3. Distribusi Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Rawat Jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon Tahun 2023

<i>Tangibles</i>	Kepuasan Pasien						p
	Kurang puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang baik	34	60.7	22	39.3	56	100	0.000
Baik	47	14.7	272	85.3	319	100	
Total	81	21.6	294	78.4	375	100	

Tabel 4. Distribusi Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Rawat Jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon Tahun 2023

<i>Emphaty</i>	Kepuasan Pasien						p
	Puas		Kurang Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang	42	75	14	25	56	100	0.003
Baik	285	89.3	34	10.7	319	100	
Total	327	87.2	48	12.8	375	100	

Hasil uji bivariat menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan pasien kategori puas, ada 272 responden (85.3%) merasa baik pada *tangibles* dan 22 responden (39.3%) merasa kurang. Kepuasan pasien kategori kurang puas, ada 47 responden (14.7%) merasa baik pada aspek *tangibles* dan 34 responden (60.7%) kurang.

Hasil uji chi square menunjukkan nilai p-values 0.000, yang artinya *tangibles* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSU GMIM

Bethesda Tomohon.

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa variabel kepuasan pasien kategori puas, ada 285 responden (87.2%) merasa baik pada *emphaty* dan 42 responden (75%) merasa kurang. Kepuasan pasien kategori kurang puas, ada 34 responden (10.7%) merasa baik pada aspek *emphaty* dan 14 responden (25%) kurang.

Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai *p-values* 0.003, yang artinya *emphaty* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD GMIM Bethesda Tomohon.

Tabel 5. Distribusi Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Rawat Jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon Tahun 2023

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien						p
	Puas		Kurang Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	290	90.9	31	55.4	321	85.6	0.000
Kurang	29	9.1	25	44.6	54	14.4	
Total	319	100	56	100.00	375	100	

Hasil uji bivariat menunjukkan bahwa untuk kepuasan pasien kategori puas, ada 290 responden (90.9%) merasa baik pada *reliability* dan 29 responden (9.1%) merasa kurang. Kepuasan pasien kategori kurang puas, ada 31 responden (55.4%) merasa baik pada aspek *reliability* dan 25 responden (44.6%) merasa kurang.

Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai *p-values* 0.000, yang artinya *reliability* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD GMIM Bethesda Tomohon.

Tabel 6. Distribusi Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Rawat Jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon Tahun 2023

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien						p
	Puas		Kurang Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	318	99.7	47	83.9	365	97.3	0.000
Kurang	1	0.3	9	16.1	10	2.7	
Total	319	100	56	100	375	100	

Hasil uji bivariat menunjukkan bahwa untuk kepuasan pasien kategori puas, ada 318 responden (99.7%) merasa puas pada *responsiveness* dan 1 responden (0.3%) merasa kurang. Kepuasan pasien kategori kurang puas, ada 47 responden (83.9%) merasa baik pada aspek *responsiveness* dan 9 responden (16.1%) kurang.

Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai *p-values* 0.000, yang artinya *responsiveness* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD GMIM Bethesda Tomohon.

Hasil uji bivariat menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan pasien kategori puas, ada 308 responden (96.6%) merasa puas pada *assurance* dan 11 responden (3.4%) merasa kurang. Kepuasan pasien kategori kurang puas, ada 46 responden (82.1%) merasa baik pada aspek *assurance* dan 10 responden (17.9%) merasa kurang puas. Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai *p-values* 0.000, yang artinya *assurance* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD GMIM Bethesda Tomohon.

Tabel 7. Distribusi Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Rawat Jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon Tahun 2023

Assurance	Kepuasan Pasien						p
	Puas		Kurang Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	308	96.6	46	82.1	354	94.4	0.000
Kurang	11	3.4	10	17.9	21	5.6	
Total	319	100	56	100	375	100	

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di poliklinik rawat jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon, di mana ada 319 responden (85.1%) yang merasa puas dan 56 responden (14.9%) yang kurang puas.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat (*Public Health*) di Indonesia merupakan program pelayanan yang manfaatnya tidak bersifat perorangan tetapi dinikmati oleh komunitas, seperti promosi kesehatan untuk mengubah perilaku hidup sehat, tidak merokok, makan gizi seimbang, penyehatan lingkungan. Karena program ini mempunyai eksternalitas tinggi. Layanan kesehatan, dari promotif sampai rehabilitatif, adalah kewajiban Pemerintah/Pemda menurut UUD 45. Jadi tidak bisa dijadikan alasan ketidak-mampuan fiskal jika ada program lain yang bukan kewajiban Pemerintah/Pemda yang mendapat dana cukup nominal (Adiwidjaja dan Duhaniyati, 2012).

Pelayanan yang baik penting jika manajemen rumah sakit ingin menarik lebih banyak pasien. Sejalan dengan persaingan yang semakin ketat saat ini, rumah sakit menawarkan pilihan yang berbeda kepada pasien. Manajemen harus mampu menerapkan kebijakan dan strategi yang tepat dari sudut pandang konsumen dan pesaing guna menjaga keberlangsungan usaha. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap manusia. Hal ini telah dipahami selama berabad-abad, hingga saat ini para dokter dan tenaga kesehatan berusaha untuk terus meningkatkan diri, profesi dan kualitas alat kesehatan. (Shan, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Semakin banyak permintaan dan kebutuhan pasien, semakin tinggi kualitas layanan kesehatan yang ditawarkan (Wowor et al, 2019). Pelayanan yang dirasakan oleh pasien akan dibandingkan dengan harapannya itulah yang disebut kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan puas pasien setelah membandingkan kinerja dari pelayanan kesehatan yang terima dengan harapannya (Az-Zahroh, 2017). Kualitas mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan karena saling berhubungan dan berhubungan dengan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan yang diberikan di RS, Kualitas mutu pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk dapat mempercayai suatu pelayanan yang diberikan sehingga dapat terjalin hubungan yang kuat antara pasien dengan RS (Wirmando et al, 2021). Jika mutu pelayanan kesehatan diabaikan akan berdampak pada jumlah pasien sebab pasien tidak percaya dan berbalik ke RS lain yang dianggap memenuhi harapannya (Setyawati, 2018).

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan perseorangan atau pelayanan kesehatan masyarakat yang meliputi pendekatan fasilitatif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dirancang untuk memberikan pasien perawatan yang menyelamatkan jiwa atas manfaat lain dan dilaksanakan secara bertanggung jawab dan aman, secara kualitatif dan adil dengan cara

non diskriminatif. Layanan kesehatan yang baik menyediakan layanan yang efektif, aman dan berkualitas tinggi bagi mereka yang membutuhkannya, dengan sumber daya yang memadai (WHO, 2014).

Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien di hampir semua rumah sakit, yang ditentukan oleh persepsi kualitas pelayanan yang terdiri dari beberapa dimensi yang berbeda dalam memenuhi harapan pelanggan. Dimensi tersebut meliputi yang pertama, kehandalan, yang meliputi kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan. Kedua, *responsiveness* yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Ketiga, jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kehandalan karyawan. Keempat, empati meliputi kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Kelima, bukti langsung meliputi sarana fisik, peralatan, personel dan sarana komunikasi (Tjiptono, dan Chandra, 2012).

Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji menunjukkan bahwa *tangibles* berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon. Hal ini memerlukan pemahaman bahwa fasilitas fisik, perlengkapan, sarana, dan penampilan pegawai dapat memberikan sebuah pengaruh terhadap kepuasan pasien selama menerima pelayanan Kesehatan di RSUD GMIM Bethesda Tomohon terlebih di poliklinik rawat jalan.

Bukti fisik mengacu pada kualitas fisik organisasi, daya tarik peralatan dan bahan, dan penampilan karyawan (Purwoastuti, et al., 2015). Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dan mendukung pelaksanaannya (Evans, 2007).

Bukti fisik pada prinsipnya harus mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan sarana dan prasarana serta kecukupan sarana prasarana yang ada dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Pakpahan, 2015). Bukti fisik juga harus merupakan fasilitas sarana yang telah tersedia yang berupa peralatan yang seharusnya telah siap untuk digunakan pada suatu instansi penyedia layanan kesehatan atau layanan publik (Bustami, 2011).

Hasil tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Mernawat dan Zainafree (2016) bahwa faktor *tangible* berhubungan dengan kepuasan pasien yang mengharuskan ruang pemeriksaan dan ruang tunggu bersih, rapi dan nyaman. Peralatan medis cukup lengkap, keberadaan dokter dan perawat yang bersih berhubungan positif dengan kepuasan ambulans di Puskesmas Lamper Tengah. Semakin baik pasien atau klien dapat melihat bukti langsung dari penyedia layanan kesehatan, kepuasan pasien akan semakin baik. Hasil survei yang dilakukan menunjukkan bahwa sebagian responden masih mengeluhkan ketidaknyamanan ruang tunggu pasien dan adanya kursi tunggu yang tidak terduga karena tidak adanya ruang tunggu di Puskesmas Lamper Tengah. ruang tunggu pasien. Selain itu, menurut responden, kebersihan setiap ruang ujian masih kurang. Infrastruktur yang harus dapat diakses oleh penyedia layanan kesehatan dan terlihat langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat komunikasi. (Eninurkhatun, 2017).

Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon. Faktor *responsiveness* mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dimana mereka berasumsi bahwa faktor *responsiveness* yang meliputi dokter menanyakan keluhan pasien, dokter menanggapi keluhan pasien, dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya, dan petugas bersikap sopan dan ramah mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, sehingga semakin baik daya tanggap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien maka akan meningkatkan tingkat

kepuasan pasien.

Pada dasarnya seorang petugas kesehatan dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan

yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga nantinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mernawati dan Zainafree (2016) menemukan bahwa *responsiveness* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Widyaningrum (2013) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kebidanan di BPM Boyolali. Dimensi daya tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera (Eninurkhayatun, 2017). Kecepatan penting saat menangani keluhan. Jika keluhan pelanggan tidak segera dijawab, ketidakpuasan terhadap perusahaan akan muncul (Eninurkhayatun, 2017). Kurangnya kejelasan mengenai penyampaian informasi penyakit yang diderita pasien dapat disebabkan karena keterbatasan waktu konsultasi akibat keterlambatan waktu praktek (Asdawati, 2014). Menurut Tanan (2013), pelayanan tepat waktu merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kemudian ia mengungkapkan bahwa pelayanan yang sangat lama dan antrian yang panjang tidak hanya memberikan efek ketidakpuasan bagi para pasien tetapi juga memberikan efek buruk bagi keselamatan pasien dimana hal ini sangat mempengaruhi outcome klinis pasien terutama pada pasien yang mengalami keadaan kritis.

Theory of Reasoned Action menyatakan bahwa sikap dan norma subyektif terhadap perilaku ketaatan akan meramalkan perilaku tersebut selanjutnya. Kehandalan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Konsumen dibiarkan mengharapkan persepsi negatif tentang kualitas layanan. Menurut Tjiptono (2012) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Tanggung jawab adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Daya tanggap tidak memiliki pengaruh signifikan pada niat perilaku dan kepuasan. Hal ini mungkin terjadi karena semua rumah sakit memiliki unit gawat darurat dan semua kasus darurat diberikan prioritas utama untuk perawatan (Aliman dan Mohamad, 2013).

Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji menunjukkan bahwa *reliability* berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon. Faktor *reliability* mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan.

Jika perawatan kesehatan tidak dapat diandalkan, pasien akan merasa tidak puas. Hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simbala (2013) yang menyatakan bahwa, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan kehandalan perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Sitti Maryam Kota Manado.

Indikator kehandalan meliputi bukti fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi (Tjiptono, 2004). Berdasarkan indikator tersebut Puskesmas Lamper Tengah masih belum memiliki kesempatan komunikasi yang baik dan menyeluruh untuk menyampaikan informasi

kesehatan kepada pasien, karena Puskesmas Lamper Tengah belum memiliki sarana informasi kesehatan yang baik dan selalu update seperti poster, flyer dan media lain yang ditawarkan. Penelitian Mernawat dan Zainafree (2016) menemukan bahwa reliabilitas berhubungan dengan kepuasan pasien.

Dimensi ini mencerminkan keandalan penyedia layanan kesehatan, yaitu mengacu pada sejauh mana pemberi layanan mampu memberikan kepuasan sesuai yang dijanjikan kepada pelanggan. Sistem informasi rumah sakit sangat membantu pasien, dalam hal ini keluarga pasien, mulai dari pendaftaran awal dan pemenuhan tugas administrasi lainnya, pelayanan dokter dan perawat cepat dan tepat waktu, namun terkadang dokter spesialis sering terlambat untuk pemeriksaan pasien, dokter dan perawat selalu memberikan informasi sebelum bertindak kepada pasien dan untuk membangun kepercayaan dan kepuasan pasien, semua pelayanan harus selalu diberikan tepat waktu (Mongkau et. al., 2021).

Keandalan mengacu pada kinerja layanan yang akurat, dapat diandalkan, dan konsisten (hasil layanan). Keandalan dianggap sebagai dimensi penting kedua dalam menentukan kepuasan. Pasien sangat menginginkan rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan. Selain itu, pasien juga menginginkan staf rumah sakit mampu menangani pasien dan kompeten dalam memberikan pelayanan yang akurat. Karena itu, semua staf harus mengelola tepat waktu dan mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggan (Aliman dan Mohamad, 2013).

Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji menunjukkan bahwa *assurance* berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon. Dimensi jaminan pelayanan merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan (Eninurkhatun, 2017).

Hal ini sesuai dengan karakteristik kualitas pelayanan, dimana jaminannya adalah kesopanan, yang berarti menawarkan suatu produk atau jasa dengan cara yang terhormat dan sopan. Kemudian proses mediasi juga dapat menciptakan rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap jaminan perbaikan. Indikator pengendalian meliputi informasi penyakit, data aktivitas, dan prakiraan penyakit (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Keyakinan akan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya untuk menciptakan kepercayaan dan keyakinan pelanggan (Tjiptono, 2012). Hal ini sesuai dengan karakteristik kualitas pelayanan, dimana jaminannya adalah kesopanan, yang berarti menawarkan suatu produk atau jasa dengan cara yang terhormat dan sopan. Kemudian proses mediasi juga dapat menciptakan rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap jaminan perbaikan. Indikator pengendalian meliputi informasi penyakit, data fungsional, dan prognosis penyakit (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

Hasil ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mernawati dan Zainafree (2016) di mana faktor *assurance* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, dimana pasien memiliki asumsi bahwa penyedia pelayanan harus memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana ketepatan pelayanan kesehatan dilakukan. Layanan kesehatan bermutu adalah sejauh mana realitas layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal. Kualitas layanan prima menciptakan pelanggan yang puas yang bangga dengan organisasi layanan kesehatan dan bahkan dengan senang hati menjadi pelanggan setia organisasi layanan kesehatan anda setelah kualitas layanan kesehatan yang anda berikan. (Mukti, 2007).

Dimensi kualitas layanan mempengaruhi kepuasan dan niat perilaku. Berwujud, keandalan dan jaminan adalah prediktor kepuasan pelanggan yang paling kuat. Di sisi lain, berwujud, dimensi empati, dan jaminan adalah prediktor yang paling kuat dari niat perilaku. Tambahan, kepuasan memediasi hubungan antara berwujud, empati dan jaminan pada niat perilaku. Ini temuan menjelaskan bahwa jika pasien puas dengan kualitas layanan yang diterima, mereka akan memiliki kepuasan yang tinggi niat untuk pergi lagi ke penyedia layanan di masa depan (Aliman dan Mohamad, 2013).

Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji menunjukkan bahwa *emphaty* berhubungan dengan kepuasan pasiendi poliklinik rawat jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon. Hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Mernawati dan Zainafree (2016) di mana faktor *empathy* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Lamper Tengah, dimana mereka berasumsi bahwa pelayanan yang diberikan oleh dokter atau tenaga medis dapat menenangkan rasa cemas pasien, mampu menangani keluhan pasien dengan baik dan memberikan saran atau dorongan kepada pasien, serta meluangkan waktu untuk dapat berkonsultasi secara pribadi mengenai penyakitnya.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah (2019) di RS umum Citra Husada Sigli, menyebutkan bahwa *emphaty* berhubungan dengan kepuasan pasien. Setiap keluhan pasien yang ditanggapi dengan baik oleh tenaga kesehatan membuat pasien merasa diperhatikan, dan dibarengi sikap yang tulus yang bersifat pribadi atau individual yang diberikan oleh perawat kepada pasien seperti mudah menghubungi atau memanggil perawat dan kemampuan dalam berkomunikasi baik dengan pasien maupun keluarga pasien. Semakin baik persepsi perawat terhadap kepedulian maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kepedulian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Dokter dan pasien memiliki pandangan yang sangat berbeda tentang faktor- faktor yang mereka anggap paling penting dalam hubungan dokter-pasien. Sebagaimana dikutip oleh Berry (2007) dipaparkan dalam suatu hasil penelitian sederhana dengan meminta para dokter dan pasien untuk mengungkapkan pandangan mereka tentang dokter yang baik. Penelitian Wijaksono (2013) menyatakan bahwa sentuhan psikologis yang dapat diberikan oleh perawat dan tim medis lainnya kepada pasien dapat mengurangi stres yang dialami selama sakit, dan ternyata kelelahan psikologis berkontribusi terhadap perburukan penyakit pasien. Motivasi dari tim medis bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi supaya pasien akan sembuh lebih cepat.

Menurut Aliman dan Mohamad (2013) mengindividualisasikan perhatian diberikan untuk kebutuhan pelanggan, memberikan layanan yang nyaman, dll. Ini mungkin memerlukan akses ke detail informasi tentang pasar sasaran, berbagai kebutuhan dan harapan mereka, dan menempatkan diri pada posisi pelanggan (berempati) untuk memahami cara terbaik untuk membantu mereka. Upaya seperti itu seringkali membutuhkan riset pasar informasi, dan mungkin berusaha lebih keras demi pelanggan, namun hasilnya sepadan upaya, karena akan memberi manajer informasi yang andal untuk merancang layanan yang disesuaikan dan menambah nilai pada hal-hal biasa layanan kesehatan yang diproduksi secara massal.

KESIMPULAN

Faktor mutu pelayanan dengan dimensi *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance* semuanya memiliki *p-value* <0.05 yang artinya faktor mutu pelayanan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien BPJS di Poliklinik rawat jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini, diantaranya yaitu Ketua STIKes Bethesda Tomohon yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian, Direksi maupun Direktur RSUD GMIM Bethesda Tomohon, Kepala ruangan rawat jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon, mahasiswa S1 Administrasi Kesehatan yang telah membantu mengambil data, dan kepada seluruh responden yakni pasien BPJS yang berkunjung di poliklinik rawat jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon yang sudah terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, T. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli, Makma. Vol. 2 No.3 Oktober 2019
- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. 2013. "Perceptions of service quality and behavioral intentions: A mediation effect of patient satisfaction in the private health care in Malaysia". *International Journal of Marketing Studies*, 5(4), 15.
- Anonim, 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Arianto. 2013. *Komunikasi Kesehatan (Komunikasi Antara Dokter dan Pasien)*. Universitas Tadulako. Palu;
- Berry, Dianne. 2007. *Health Communication Theory and Practice*. New York: Open University Press.
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga. Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A. dan Fatmasari, E. Y. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* Volume 5, Nomor 4, Oktober 2017 (ISSN:2356-3346)
- Evans, 2007. *The Economic of Canadian Health Care*. Toronto: Butterworths Florani, E. 2017. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Limun. Skripsi. Medan: repository.usu.ac.id.
- Kementerian Kesehatan RI. 2017. *Profil Kesehatan Indonesia* Jakarta. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2015.
- Mernawati, D. dan Zainafree, I. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal* 1 (1) (2016)
- Mindarti Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Mukti, A. G.. 2007. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi*. Yogyakarta : PT. Karya Husada Mukti.
- Muninjaya, A. A. G. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Purwoastuti, E. & Walyani, E. S., 2015. *Mutu Pelayanan kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Riandi, Ronal dan Yuliawati, Ratna 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Wonorejo Samarinda Tahun 2018.
- Setyawati. A. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK.IV Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 14(2).

- Shan, L. et al. 2016. Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. <http://journals.plos.org>.
- Tjiptono, F. 2004. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., 2012. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. dan Chandra G . 2012, Pemasaran Strategik, edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Widyaningrum, Primastuti. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan di BPM Martini Boyolali. Boyolali.
- Wijaksono. P. 2013. Hubungan Pengembangan Karir dan Pemberian Insentif terhadap Loyalitas Kinerja Guru. Ekonomi IKIP Veteran Semarang, 1(1), 48-58.
- Wirmando, Astari, A. M. & Yuliatun, L. 2020. Nurses' Experience of Caring for Criminals at Emergency Department. Malaysian Journal of Nursing, 12(1), 57-62