

## ANALISIS INDEKS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN PADA PESERTA BPJS DI RSUD X KOTA MEDAN

Dedek Safitri<sup>1\*</sup>, Fitriani Pramita Gurning<sup>2</sup>

Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara<sup>1,2</sup>

\*Corresponding Author : dedeksafitri02@gmail.com

### ABSTRAK

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik yang dipengaruhi oleh perkembangan. Terdapat SPM rumah sakit sebagai ketentuan tentang jenis mutu pelayanan dasar yang berhak didapat oleh setiap warga. Diketahui SPM RSUD X dibawah standar yang telah ditetapkan. Untuk Menganalisis Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Pada Peserta BPJS di RSUD X Kota Medan. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional* dan dilakukan pada bulan juni – Juli Tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini yaitu 1.404, sampel penelitian ini sebanyak 55 yang merupakan pasien bpjs pada pelayanan rawat jalan di RSUD X Kota Medan dengan teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling* dan menggunakan teknik analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil Uji Chi – Square terdapat hubungan antara unsur indeks kepuasan pasien seperti persyaratan pelayanan (0,011<0,05), prosedur pelayanan (0,004<0,05), waktu penyelesaian pelayanan (0,001<0,05), biaya/tarif (0,003<0,05), produk spesifikasi (0,001<0,05), kompetensi petugas kesehatan (0,007<0,05), perilaku petugas kesehatan (0,003<0,05), penanganan/pengaduan (0,002<0,05), sarana dan prasarana (0,004<0,05) dengan kepuasan pasien bpjs di RSUD Mitra Sejati Kota Medan. Pada hasil Uji Regresi Logistik variabel unsur yang berpengaruh dengan kepuasan pasien yaitu waktu penyelesaian dan penanganan, pengaduan, saran dan masukan karena memiliki nilai *P – value* < 0,05. Dan variabel yang paling dominan yaitu waktu penyelesaian dengan nilai *exp (B)* sebesar 38.829 kali lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Terdapat hubungan antara semua unsur indeks kepuasan pasien terhadap kepuasan pasien dan terdapat pengaruh antara unsur waktu penyelesaian dan penanganan, pengaduan, saran dan masukan dengan kepuasan pasien. Diharapkan kepada pihak RSUD untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci** : indeks kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, rumah sakit

### ABSTRACT

A hospital is a healthcare institution serving the community, characterized by developments. This study aims to analyze the Patient Satisfaction Index for Outpatient Services among BPJS Participants at Hospital X in Medan City. The research is quantitative with a cross-sectional design conducted in June - July 2023. The population of this study is 1,404, with a sample of 55 BPJS patients receiving outpatient services at Hospital X in Medan City. The sampling technique used is *accidental sampling*, and the analysis techniques include univariate, bivariate, and multivariate analyses. The Chi-Square test results show a relationship between patient satisfaction index elements such as service requirements (0.011 < 0.05), service procedures (0.004 < 0.05), service completion time (0.001 < 0.05), cost/tariff (0.003 < 0.05), product specifications (0.001 < 0.05), health worker competence (0.007 < 0.05), health worker behavior (0.003 < 0.05), handling/complaints (0.002 < 0.05), and facilities and infrastructure (0.004 < 0.05) with BPJS patient satisfaction at Hospital X in Medan City. In the Logistic Regression test, the variables that influence patient satisfaction are service completion time and complaint handling, suggestions, and input, as they have a *P-Value* < 0.05. The most dominant variable is service completion time with an *exp (B)* value of 38.829, which is significantly related to patient satisfaction. There is a relationship between all elements of the patient satisfaction index and patient satisfaction, and there is an influence of service completion time and complaint handling, suggestions, and input on patient satisfaction. It is expected that the hospital administration will improve the quality of services to enhance patient satisfaction.

**Keywords** : patient satisfaction index, healthcare, hospital

## PENDAHULUAN

Kementerian Kesehatan dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit dijelaskan bahwa rumah sakit adalah organisasi kesehatan berbasis masyarakat dengan kualitas unik yang dipengaruhi oleh perubahan-perubahan, seperti kehidupan sosial ekonomi, ilmu kesehatan, kemajuan teknologi, dan perkembangan ilmu pengetahuan. Untuk mencapai derajat kesehatan yang maksimal, masyarakat harus terus dapat meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan mudah dijangkau oleh masyarakat (Kementrian Kesehatan Tahun 2009).

Berdasarkan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 terkait dengan standar pelayanan minimal rumah sakit adalah yang menguraikan jenis dan standar pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Indikator SPM merupakan tolok ukur pencapaian kuantitatif dan kualitatif dan digunakan untuk menetapkan serangkaian tujuan yang harus dipenuhi untuk mencapai SPM tertentu dalam bentuk input, proses, output, dan manfaat dari suatu layanan. Jenis pelayanan rawat jalan merupakan salah satu persyaratan pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kementrian Kesehatan Tahun 2008).

Demi mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas terdapat prinsip pelayanan kesehatan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor KEP/14/M. PAN/2017 tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Fasilitas perawatan kesehatan pribadi yang komprehensif yang menawarkan perawatan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2017).

Diketahui capaian SPM rumah sakit yaitu hasil capaian dokter pemberi pelayanan poli masih 78% dimana standar pelayanan minimumnya adalah 100%. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih dibawah standar diketahui penyebab hal ini terjadi karena kedatangan dokter masih belum tepat waktu sesuai dengan jam poli yang telah ditentukan, jumlah pasien yang banyak sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama. Dan Dokter spesialis di poli klinik yang berpraktek pada jam yang sama hanya satu ruangan, selain itu diketahui bahwa capaian kepuasan pelanggan rawat jalan masih 74,34% dimana target yang telah ditetapkan adalah  $\geq 90\%$  (*Profil Rumah Sakit Umum X*).

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini karena peneliti ingin mengevaluasi dan menganalisis terkait Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Pada Peserta BPJS di RSUD X Kota Medan. Hal ini karena hasil ukur yang telah dilakukan oleh pihak rumah sakit belum independen karena terdapat *conflict of interest* dalam proses pengumpulan indeks kepuasan pasien sehingga peneliti ingin mengetahui hasil pengukuran yang sesungguhnya. Maka dilakukan penelitian dengan judul "Analisis Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Pada Peserta BPJS di RSUD X Kota Medan".

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum X Kota Medan dan pada bulan juni sampai bulan juli 2023. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh peserta BPJS di RSUD X Kota Medan yang berjumlah 1.404 pasien dengan 55 sampel yang didapat

menggunakan rumus sampel analitik kategorik tidak berpasangan dengan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi serta teknik yang digunakan yaitu *Non Probability Sampling* dengan metode *accidental sampling*. Data diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik analisis univariat, bivariat dan multivariat.

## HASIL

### Karakteristik responden

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase
<b>Usia (Tahun)</b>		
17-25 Tahun	11	20%
26-45 Tahun	20	43,6%
>45 Tahun	24	56,4%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	27	49,1%
Perempuan	28	50,9%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan</b>		
SD	1	1,8%
SMP	1	1,8%
SMA	32	58,2%
S1	22	38,2%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	7	12,7%
Karyawan Swasta	12	21,8%
Wiraswasta	18	32,7%
Tidak Bekerja	3	5,5%
Pelajar/Mahasiswa	4	7,3%
IRT	8	14,5%
Petani	3	5,5%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa rata-rata responden berusia 17 - > 45 tahun dengan dominan usia >45 tahun dengan persentase 56,4%. Sedangkan terdapat 28 responden berjenis kelamin perempuan dan 27 responden berjenis kelamin laki – laki. Pendidikan terakhir responden yaitu SD 1 responden, SMP 1 responden, SMA 32 responden sedangkan S1 22 responden. Karakteristik berdasarkan pekerjaan terdapat wiraswasta sebanyak 18 responden dan petani 3 responden.

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa persyaratan pelayanan yang baik terdapat 69,1%, sistem, mekanisme, dan prosedur yang baik 67,3%, waktu penyelesaian yang baik 34,5%, biaya / tarif pelayanan yang baik 76,4%, produk spesifikasi jenis pelayanan yang baik 74,5%, kompetensi petugas kesehatan yang baik 74,5%, perilaku petugas kesehatan yang baik 40,0%, penanganan, pengaduan, saran dan masukan yang baik 32,7%, sarana dan prasarana yang baik 58,2% dan pasien yang merasa puas terdapat 65,5%.

## Analisis Univariat

Tabel 2. Analisis Univariat

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase
<b>Persyaratan</b>		
Tidak Baik	17	30,9%
Baik	38	69,1% %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Sistem, Mekanisme, Prosedur</b>		
Tidak Baik	18	32,7%
Baik	37	67,3%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Waktu Penyelesaian</b>		
Tidak Baik	36	65,5%
Baik	16	34,5%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Biaya / Tarif</b>		
Tidak Baik	13	23,6%
Baik	42	76,4%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>		
Tidak Baik	14	25,5%
Baik	41	74,5%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Kompetensi Petugas Kesehatan</b>		
Tidak Baik	14	25,5%
Baik	41	74,5%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Perilaku Petugas Kesehatan</b>		
Tidak Baik	33	60,0%
Baik	22	40,0%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Penanganan, Pengaduan, dan Saran</b>		
Tidak Baik	37	67,3%
Baik	18	32,7%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Sarana dan Prasarana</b>		
Tidak Baik	23	41,8%
Baik	32	58,2%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Tidak Puas	19	34,5%
Puas	36	65,5%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

## Analisis Bivariat

Tabel 3. Analisis Bivariat

Variabel Independen	Kepuasan Pasien				Total	<i>P – value</i>	Nilai OR CI (95%)	
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%				
<b>Persyaratan Pelayanan</b>								
Tidak Baik	10	84,0	7	41,2	17	100	0,011	4,603
Baik	9	23,7	29	75,3	38	100		
<b>Sistem Mekanisme</b>								
Tidak Baik	11	61,1	7	38,9	18	100	0,004	5,696
Baik	8	21,6	29	78,4	37	100		
<b>Waktu Pelayanan</b>								
Tidak Baik	18	50,0	18	50,0	36	100	0,001	18,000
Baik	1	5,3	18	94,7	19	100		
<b>Biaya/Tarif Pelayanan</b>								
Tidak Baik	9	69,2	4	30,8	13	100	0,003	7,200
Baik	10	23,8	32	76,2	42	100		
<b>Produk Spesifikasi</b>								
Tidak Baik	10	71,4	4	28,6	14	100	0,001	8,889
Baik	9	22,0	32	78,0	41	100		
<b>Kompetensi Petugas Kesehatan</b>								
Tidak Baik	9	64,3	5	35,7	14	100	0,007	5,580
Baik	10	24,4	31	75,6	41	100		
<b>Perilaku Petugas Kesehatan</b>								
Tidak Baik	18	47,4	20	52,6	38	100	0,003	14,400
Baik	1	5,9	16	94,1	17	100		
<b>Penanganan, Pengaduan, dan Saran</b>								
Tidak Baik	18	48,6	19	52,4	37	100	0,002	16,105
Baik	1	5,6	17	94,4	18	100		
<b>Sarana dan Prasarana</b>								
Tidak Baik	13	68,4	10	43,5	23	100	0,004	5,633
Baik	6	18,8	26	81,3	32	100		

Berdasarkan tabel 3 didapati bahwa pada persyaratan pelayanan terdapat nilai *p – value* sebesar  $0,011 < 0,005$  yang berarti terdapat hubungan antara unsur persyaratan dengan kepuasan pasien dengan nilai OR sebesar 4,603 kali berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien, pada sistem, mekanisme prosedur terdapat nilai *p – value* sebesar  $0,004 < 0,005$  yang berarti terdapat hubungan antara unsur sistem, mekanisme, prosedur dengan kepuasan pasien dengan nilai OR sebesar 5,696 kali berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien, pada waktu penyelesaian pelayanan terdapat nilai *p – value* sebesar  $0,001 < 0,005$  yang berarti terdapat hubungan antara unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai OR sebesar 18,000 kali berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien, pada biaya / tarif pelayanan terdapat nilai *p – value* sebesar  $0,003 < 0,005$  yang berarti terdapat hubungan antara unsur biaya / tarif dengan kepuasan pasien dengan nilai OR sebesar 7,200 kali berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien, pada produk spesifikasi terdapat nilai *p – value* sebesar  $0,001 < 0,005$  yang berarti terdapat hubungan antara unsur produk spesifikasi dengan kepuasan pasien dengan nilai OR sebesar 8,889 kali berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien, pada kompetensi petugas kesehatan terdapat nilai *p – value* sebesar  $0,007 < 0,005$  yang berarti terdapat hubungan antara unsur kompetensi petugas dengan kepuasan pasien dengan nilai OR sebesar 5,580 kali berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien, pada perilaku petugas

kesehatan terdapat nilai  $p$  – value sebesar  $0,003 < 0,005$  yang berarti terdapat hubungan antara unsur perilaku petugas kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai OR sebesar 14,400 kali berpeluang mempengaruhi kepuasan pasien, pada penanganan, pengaduan, saran dan masukan terdapat nilai  $p$  – value sebesar  $0,002 < 0,005$  yang berarti terdapat hubungan antara unsur tersebut dengan kepuasan pasien dengan nilai OR sebesar 16,105 kali berpeluang mempengaruhi kepuasan pasien dan pada unsur sarana dan prasarana terdapat nilai  $p$  – value sebesar  $0,004 < 0,005$  yang berarti terdapat hubungan antara unsur ini dengan kepuasan pasien dengan nilai OR sebesar 5,633 kali berpeluang mempengaruhi kepuasan pasien.

### Analisis Multivariat

**Tabel 4. Analisis Multivariat**

Variabel	B	$p$ – Value	Exp(B)
Persyaratan Pelayanan	0,959	0,502	2.609
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	2.194	0,135	8.971
Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.659	0,039	38.829
Biaya/Tarif Pelayanan	0,463	0,777	1.589
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	-0,703	0,625	0,495
Kemampuan Petugas Kesehatan	2.137	0,131	8.472
Perilaku Petugas Kesehatan	2.145	0,221	8.539
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	2.808	0,048	16.579
Sarana dan Prasarana	0,813	0,465	2.255
Constant	-19.672	0,001	0.000

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa unsur waktu penyelesaian pelayanan dan unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai  $p < 0,05$  yang dimana kedua unsur tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Mitra Sejati Kota Medan. Sedangkan unsur persyaratan, unsur sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, unsur biaya/tarif pelayanan, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kemampuan petugas kesehatan, unsur perilaku petugas kesehatan, serta unsur sarana dan prasarana memiliki nilai  $p > 0,05$  yang artinya tujuh unsur tersebut tidak memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan pasien di RSUD X Kota Medan.

## PEMBAHASAN

### Hubungan antara Unsur Persyaratan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji Chi-Square didapatkan nilai  $p$ -Value sebesar 0,011 yang dimana nilai  $p < 0,05$  artinya terdapat hubungan antara unsur persyaratan pelayanan dengan kepuasan pasien. Adapun nilai OR yang diperoleh sebesar 4,603 yang artinya unsur persyaratan pelayanan berpeluang 4,603 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Miranda pada tahun 2019 dimana hasil penelitian unsur persyaratan pelayanan menunjukkan bahwa unsur tersebut memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $p$  – value  $0,001 < 0,05$  (Miranda, 2019).

### Hubungan antara Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji Chi-Square didapatkan nilai  $p$ -Value sebesar 0,011 yang dimana nilai  $p < 0,05$  artinya terdapat hubungan antara unsur persyaratan pelayanan dengan kepuasan pasien. Adapun nilai OR yang diperoleh sebesar 4,603 yang artinya unsur persyaratan pelayanan berpeluang 4,603 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan

dengan penelitian yang dilakukan oleh Mamuaya et al., 2023 yang memperoleh nilai *p-Value* sebesar  $0,045 < p < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara unsur sistem, mekanisme, prosedur pelayanan terhadap kepuasan pasien bpjs di RSUD Mitra Sejati Kota Medan. Serta nilai OR yang diperoleh sebesar 3,750 (Mamuaya et al., 2023).

#### **Hubungan antara Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai *p-Value* sebesar 0,001 dimana nilai  $p < 0,05$  artinya terdapat hubungan antara unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan kepuasan pasien. Adapun nilai OR yang diperoleh sebesar 18,000 yang artinya unsur waktu penyelesaian pelayanan berpeluang 18,000 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatrida & Saputra, pada tahun 2019 menjelaskan bahwa terdapat hubungan signifikan antara waktu penyelesaian pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan memperoleh nilai *p-Value* sebesar  $0,000 < p < 0,05$  di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2017 (Fatrida & Saputra, 2019).

#### **Hubungan antara Unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai *p-Value* sebesar 0,003 dimana nilai  $p < 0,05$  artinya terdapat hubungan antara unsur biaya pelayanan dengan kepuasan pasien. Adapun nilai OR yang diperoleh sebesar 7,200 yang artinya biaya pelayanan berpeluang 7,200 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh diperoleh hasil *p-value* sebesar  $0,005 < p < 0,05$  yang kesimpulannya adalah terdapat hubungan antara biaya/tarif pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat Tahun 2021 (Hariani, 2021).

#### **Hubungan antara Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai *p-Value* sebesar 0,001 dimana nilai  $p < 0,05$  artinya terdapat hubungan antara unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan kepuasan pasien. Adapun nilai OR yang diperoleh sebesar 8,889 yang artinya produk spesifikasi jenis pelayanan berpeluang 8,889 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi & Rawalilah, pada tahun 2022 di peroleh hasil perhitungan dengan nilai *p-value* sebesar  $0,006 < p < 0,05$  yang dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD X (Wahyudi & Rawalilah, 2022).

#### **Hubungan Antara Unsur Kompetensi Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai *p-Value* sebesar 0,007 dimana nilai  $p < 0,05$  artinya terdapat hubungan antara unsur kompetensi petugas kesehatan dengan kepuasan pasien. Adapun nilai OR yang diperoleh sebesar 5,580 yang artinya kompetensi petugas kesehatan berpeluang 5,580 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suhartina et al., yang dilakukan pada tahun 2022 didapatkan hasil penelitian dengan nilai *p-Value*  $0,004 < p < 0,005$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kompetensi petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien bpjs pada pelayanan rawat jalan di puskesmas sei agul tahun 2019 (Suhartina et al., 2022).

#### **Hubungan antara Unsur Perilaku Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai *p-Value* sebesar 0,003 dimana nilai  $p < 0,05$  artinya terdapat hubungan antara unsur perilaku petugas kesehatan dengan kepuasan pasien. Adapun nilai OR yang diperoleh sebesar 14,400 yang artinya perilaku petugas kesehatan berpeluang 14,400 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Pujaswari et al., 2021 yang menyatakan bahwa terdapat

hubungan yang signifikan antara perilaku serta sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Lembang dengan memperoleh nilai  $p - Value$  sebesar  $0,000 < 0,05$  (Pujaswari et al., 2021).

### **Hubungan antara Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan Dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai  $p-Value$  sebesar 0,002 dimana nilai  $p < 0,05$  artinya terdapat hubungan antara unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan dengan kepuasan pasien. Adapun nilai OR yang diperoleh sebesar 16,105 yang artinya penanganan, pengaduan, saran dan masukan berpeluang 16,105 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ampu & Fitriyaningsih, pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara unsur penanganan, pengaduan dan saran terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs di puskesmas eban dengan memperoleh nilai  $p - Value$   $0,002 < 0,05$ . (Ampu & Fitriyaningsih, 2020). Namun hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Runtuwene et al., 2023 yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan pasien dengan memperoleh nilai  $p - Value$  sebesar  $0,109 > 0,05$  (Runtuwene et al., 2023).

### **Hubungan antara Unsur Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai  $p-Value$  sebesar 0,004 dimana nilai  $p < 0,05$  artinya terdapat hubungan antara unsur sarana dan prasana dengan kepuasan pasien. Adapun nilai OR yang diperoleh sebesar 5,633 yang artinya sarana dan prasarana berpeluang 5,633 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilyas et al., pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara unsur sarana dan prasarana terhadap kepuasa pasien di puskesmas Liya, Wangi – Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi dengan memperoleh hasil  $p - Value$   $0,000 < 0,05$  (Ilyas et al., 2020).

### **Pengaruh Unsur – Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji regresi logistik jika dilihat pengaruh dari secara parsial terdapat unsur waktu penyelesaian pelayanan karena memiliki nilai  $0,039 < 0,05$  dengan nilai  $\exp (B)$  sebesar 38.829 yang artinya unsur tersebut sangat berpengaruh 38.829 kali terhadap kepuasan pasien di RSUD X Kota Medan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adelina, pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien karena diperoleh nilai  $0,22 < 0,05$  dengan nilai  $\exp (B)$  73.971 yang berarti unsur tersebut sangat berpengaruh 73.971 kali terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskemas Langsa Kota (Adelina, 2019). Berdasarkan hasil uji regresi logistik jika dilihat dari pengaruh secara parsial terdapat unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan karena juga memiliki nilai  $p < 0,05$  yaitu sebesar 0,048 yang berarti unsur ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $\exp (B)$  sebesar 16.579 yang berarti unsur penanganan, pengaduan, dan saran sangat berpengaruh sebanyak 16.579 kali terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Beti pada tahun 2021 yang menyatakan unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien karena diperoleh nilai  $0,49 < 0,05$  dengan nilai  $\exp (B)$  52.925 yang berarti unsur tersebut sangat berpengaruh 52.925 kali terhadap kepuasan pasien (Hariani, 2021).

Namun diketahui jika dilihat dari hasil uji regresi logistik tersebut jika dilihat pengaruh secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara unsur persyaratan, unsur sistem mekanisme prosedur, unsur biaya/tarif pelayanan, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi petugas kesehatan, unsur perilaku petugas kesehatan dan unsur sarana dan

prasarana karena memiliki nilai  $p > 0,05$ . Dari hasil tersebut bisa dilihat dari kedua unsur yang memiliki pengaruh yang signifikan untuk menentukan variabel yang sangat berpengaruh atau lebih dominan terhadap kepuasan pasien di RSUD X Kota Medan dengan melihat nilai  $\exp(B)$  yang paling tinggi yaitu unsur waktu penyelesaian yang dimana memiliki nilai sebesar 38.829 kali lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD X Kota Medan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat distribusi frekuensi kepuasan di RSUD X Kota Medan yaitu sebesar 65,5%, terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yaitu unsur persyaratan pelayanan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, unsur waktu pelayanan, unsur biaya / tarif pelayanan, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi petugas kesehatan, unsur perilaku petugas kesehatan, unsur penanganan, pengaduan, masukan dan saran, serta unsur sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di RSUD X Kota Medan dengan memperoleh nilai  $p - value < 0,05$ . Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan nilai Nagelkerke R Square sebesar 0.739 yang berarti variabel dependen menjelaskan sebesar 73,9% terhadap variabel dependen. Terdapat 2 dari 9 variabel yang memiliki pengaruh secara parsial yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai  $p - Value$  0,039 dan unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan dengan memperoleh nilai  $p - Value$  sebesar 0,048. Terdapat variabel unsur Waktu Penyelesaian merupakan unsur paling dominan dengan nilai  $\exp(B)$  sebesar 38.829 kali lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD X.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terimakasih kepada ibu Fitriani Pramita Gurning yang telah membimbing penulis dalam penyusunan jurnal ini dan kepada pihak RSUD X karena telah mengizinkan penulis untuk meneliti serta memberikan data yang penulis butuhkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelina Miranda, C. (2019). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD. *Agustus*, 2(2), 142–151.
- Ampu, M. N., & Fitriyaningsih. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI DESA SUANAE ( PUSKESMAS EBAN ) Berdasarkan Pasal 5 ayat ( 1 ) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional , harus dibentuk B. *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 02(05), 167–174.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Hariani, B. (2021). *Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat Tahun 2021 Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat Tahun 2021*.
- Ilyas, D. F., Asriati, A., & Alifariki, L. O. (2020). Unsur Pelayanan Sesuai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dengan Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Liya, Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi. *Gaster*, 18(2), 119. <https://doi.org/10.30787/gaster.v18i2.450>
- Mamuaya, A., Wali, F., & Wahongan, G. (2023). *HUBUNGAN ANTARA KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM*

- DAERAH DR. SAM RATULANGI TONDANO Anita. 7(April).
- MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. In *Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355 Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4400* (Vol. 1, Issue 5).
- Miranda, C. A., & Afriani, M. (2019). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota*. 2(2), 62–70.
- Nilasari, Y., Arisyahidin, & Askafi, E. (2021). *Analisis Tarif Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Umum dan Pasien BPJS di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri*. 17(1), 1–25.
- Permenpan, R. (2017). Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. In *Experimental Cell Research* (Vol. 94, Issue 2). *Profil Rumah Sakit Umum Mitra Sejati*. (n.d.).
- Pujaswari, A. P., Fadila, N., & Febiana, C. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rsud Lembang. *Jurnal Menara Medika*, 3(1), 66–73. <http://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/article/view/2761>
- Runtuwene, N. L., Kristianto, E. G., & Ratag, G. A. . (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 135–140.
- Suhartina, S., Ginting, T., Suyono, T., & Sipayung, W. A. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), 86–97. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v2i2.1391>
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 44 TAHUN 2009. In *Undang-Undang Republik Indonesia* (Vol. 1). <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2009/uu0442009.pdf>
- Wahyudi, A., & Rawalilah, H. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD X. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, 5(2), 447–367. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.702>