

Original Article*)

Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Budhi Asih Tahun 2022*(The Relationship Between Service Quality and Hospital Image on Patient Satisfaction Outpatient BPJS Budhi Asih Hospital in 2022)***Siti Rodiah I**

1RSUD Budhi Asih Kec. Kramat Jati, Jakarta Timur

Email correspondent: st.rodiah80@gmail.com

Abstract

Introduction: According to the survey on the satisfaction of respondents and health organizations that have been carried out by the BPJS, Myriad Research Committed in 2018 with a total of 17,280 public respondents, 81% said they are satisfied with BPJS outpatient health services. It's still below the government's target for public satisfaction, which is 95%. This suggests the service given by the BPJS is not optimal. In improving the quality of health care, Budhi Asih Hospital has applied the quality of services to achieve the goals of service performance and to achieve service satisfaction. They include client satisfaction in outpatient care and improved hospital image. Satisfied patients benefit hospitals, including reusing services given in the future when they need them again and can encourage others to use the service. On the other hand, dissatisfaction with patients will also make it difficult for hospitals to compete. If the impact is not overcome immediately, the hospital's stability will be affected. Disappointed customers don't just go, but tell others about the bad services they receive. Thus, good health care will bring the patient back into use and even encourage others to use it again. The purpose of this study was to determine the relationship of service quality based on the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and hospital image to the satisfaction of outpatient BPJS patients at Budhi Asih Hospital in 2022.

Methods: This research method uses a descriptive-analytic research method with a cross-sectional approach. The population in this study is 584 respondents. It used the slovin method to obtain a sample of 86 respondents. Data analysis uses univariate and bivariate analysis with a Chi-Square research test.

Results: Based on the results of the study, it is known that there is a relationship between service quality from physical evidence ($p = 0,002$); reliability ($p = 0,000$); responsiveness ($p = 0,000$); assurance ($p = 0,000$); empathy ($p = 0,000$); and hospital image ($p = 0,000$) on patient satisfaction. There are significant relationships between service quality and hospital image toward patient satisfaction at Budhi Asih Hospital in 2022.

Discussion: It is hoped that the results of this study can be input so that the management of Budhi Asih Hospital can evaluate the service quality and image of the hospital so that it can increase patient satisfaction.

Keywords: services quality, hospital image, patient satisfaction

Artikel

Disubmit (Received) : 11 November 2022

Diterima (Accepted) : 11 December 2022

Diterbitkan (Published) : 13 December 2022

Copyright: © 2022 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan salah satu variabel penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan ketika membandingkan harapan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di organisasi Rumah Sakit.² Jadi kepuasan pasien di Rumah Sakit terbukti dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit.³ Westbrook & Reilly berpendapat kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.⁴ Kepuasan pasien (*customer satisfaction*) merupakan rasa dari pasien pada layanan atau hasil yang diharapkan. Jika hasil produk kurang dari yang diharapkan pasien maka pasien puas, jika hasilnya melebihi harapan, pasien sangat senang atau sangat puas.⁵ Kepuasan pasien menurut Tjiptono dapat diukur dengan indikator⁶ kesesuaian harapan dari kecukupan atau ketidaksesuaian antara harapan pasien dan kinerja aktual layanan Rumah Sakit, minat pembelian ulang pasien yang berulang kali membeli pengobatan di Rumah Sakit, dan kesiapan untuk merekomendasikan produk dan layanan yang ditawarkan kepada orang lain.

Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien misalnya penyelenggaraan pelayanan yang berbelit-belit, daya tanggap yang dilakukan oleh petugas, keramahan petugas, kemampuan dokter dalam diagnosa penyakit, serta sarana dan prasarana yang belum memadai.⁷ Keluhan terhadap pelayanan biasanya disampaikan melalui kotak saran yang tersedia dan media jejaring sosial seperti instagram, web dan email. Artinya pelayanan belum memenuhi harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen. Kepuasan konsumen dapat menciptakan stigma dan selanjutnya menentukan tingkat produk perusahaan di mata konsumen.⁸ Maka usaha perbaikan dan terpenting untuk peningkatan kualitas mengingat rumah sakit sebagai tempat rujukan kesehatan sehingga pasien merasakan kepuasan harus terus dilakukan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, RSUD Budhi Asih telah menerapkan kualitas pelayanan untuk mencapai target kinerja pelayanan dan mencapai kepuasan pengguna jasa. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Diantaranya adalah kepuasan pelanggan pada pasien rawat jalan dengan tujuan dapat memberikan pelayanan rawat jalan yang mampu memberikan kepuasan pada pelayanan Kesehatan.⁹

Keberadaan pengunjung pasien di RSUD Budhi Asih yang padat mengakibatkan dibutuhkan adanya peningkatan kualitas layanan baik dari tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan yang lengkap dan memadai. Sehingga penyelenggaraan mutu layanan sesuai harapan pasien dan akan berkunjung kembali berobat. Jika belum sesuai dengan harapan pasien maka menjadi bagi rumah sakit untuk berusaha memenuhinya. Pengguna pelayanan kesehatan di RSUD Budhi Asih merupakan penjamin utama BPJS. Kondisi ini diakibatkan oleh faktor Rumah Sakit umum milik pemerintah daerah sehingga pasien BPJS lebih sering dirujuk ke Rumah Sakit ini. Jumlah kunjungan pasien BPJS Rawat Jalan rata-rata sekitar 584 pasien per hari. Dengan jumlah kunjungan pasien tersebut diperlukan adanya peningkatan kualitas layanan baik dari tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan yang lengkap dan memadai. Sehingga penyelenggaraan mutu layanan sesuai harapan pasien dan pasien kembali ke Rumah Sakit untuk berobat. Jika tidak sesuai dengan harapan pasien, ini masukan bagi pihak Rumah Sakit untuk berusaha memenuhi harapan pasien.

Definisi kualitas layanan menurut Lewis dan Booms adalah seberapa baik tingkat layanan tersebut sesuai keinginan.¹⁰ Kualitas kinerja Rumah Sakit adalah derajat kecanggihan Rumah Sakit untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar profesional dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia secara rutin dan efektif di Rumah Sakit tersebut, berhasil, aman, dan memuaskan sesuai dengan peraturan dan sosial budaya dengan mempertimbangkan pembatasan dan kapasitas pemerintah dan konsumen. Kualitas layanan dapat diukur dengan indikator SERVQUAL⁴ yang terdiri dari:

- a. Bukti fisik (*tangibles*), bukti langsung termasuk peralatan dan bahan pendukung pelayanan yang sesuai, ketersediaan fasilitas pendukung (lahan parkir, ruang tunggu pasien), penampilan petugas yang rapi, dan prosedur penerimaan pasien.
- b. Reliabilitas (*reliability*), mengacu pada keandalan pelayanan yang cepat dan akurat untuk

- pertama kalinya. Diantaranya, waktu layanan, diagnosa pasien yang tepat, reaksi terhadap permintaan pasien, dan layanan yang cepat.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), dalam arti menanggapi semua permintaan pasien secara responsif, serta memberikan informasi tentang layanan secara tepat waktu. Meliputi pelayanan melalui telepon, kesigapan petugas dalam menyelesaikan masalah, bekerja secara profesional, dan mempunyai pengetahuan yang luas.
 - d. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, keterampilan, dan kesopanan dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Jaminan juga berarti tidak ada bahaya, konsekuensi serta ketidakpastian. Indikator yang diukur meliputi mampu memberikan jaminan, pasien merasa aman, keandalan dan pengalaman para petugas.
 - e. Empati (*empathy*) berarti kemudahan ketika berkomunikasi dengan pemahaman akan kebutuhan pasien. Meliputi keramahan dan kesopanan petugas, perhatian khusus kepada setiap pasien, tidak ada diskriminasi antar pasien, dan kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pasien.

Faktor penting berikutnya citra yang berharga bagi Rumah Sakit. Citra positif sangat berharga bagi reputasi dan keunggulan kompetitif perusahaan.¹¹ Citra yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, loyalitas, dan keunggulan kompetitif.¹² Citra yang baik akan meningkatkan keberhasilan juga stabilitas. Rumah sakit yang baik akan mendorong pasien membeli layanan yang ditawarkan, meningkatkan daya saing, meningkatkan moral staff, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Citra Rumah Sakit mempengaruhi sikap dan perilaku pasien terhadap Rumah Sakit. Oleh karena itu perlu dipahami keterkaitan antara citra Rumah Sakit dan dampaknya dengan kesediaan pasien.¹³ Citra adalah kesan, perasaan, citra diri publik dengan perusahaan, kesan yang sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi yang dibuat agar memiliki nilai positif.¹⁴ Citra Rumah Sakit merupakan jumlah dari rasa kepercayaan, pikiran dan kesan yang diterima pasien terhadap Rumah Sakit. Pasien selalu memberikan pandangan citra merek Rumah Sakit dari pengalaman pemeriksaan dan perawatan medis pasien itu sendiri. Citra Rumah Sakit (*Hospital Image*), diukur dengan komitmen pada layanan. Komitmen organisasi staff merupakan faktor yang mempengaruhi citra Rumah Sakit karena jika staff terlibat dengan baik dapat mempengaruhi persepsi pasien dan dengan demikian memberikan kesan bahwa Rumah Sakit memiliki citra yang baik. Kemudian reputasi Rumah Sakit adalah aset tidak berwujud yang dapat memperkuat posisi Rumah Sakit dalam persaingan. Reputasi yang baik meningkatkan kredibilitas dan membuat pasien lebih percaya diri bahwa mereka mendapatkan apa yang dijanjikan. Reputasi adalah jaminan bahwa pasien akan diterima sesuai dengan harapan yang mereka miliki. Dan kemudahan pada akses layanan, contohnya sebuah Rumah Sakit terletak di dekat kawasan padat penduduk, karena tujuan dibangunnya adalah untuk melayani masyarakat.

Masalah yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terkait kualitas layanan masih ditemukan, yaitu kesederhanaan prosedur, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses bagi pasien, keramahan petugas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Dampak yang ditimbulkan bila tidak segera diatasi akan menghambat pelayanan. Kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima mempengaruhi kepuasan pada kunjungan berikutnya.¹⁵ Pasien yang puas membawa manfaat bagi Rumah Sakit, termasuk menggunakan kembali layanan yang diberikan di masa depan ketika mereka membutuhkannya lagi dan dapat mendorong orang lain untuk menggunakan layanan tersebut. Ketidakpuasan pasien juga akan menyulitkan Rumah Sakit untuk bersaing. Oleh karena itu melalui pelayanan kesehatan yang baik pasien akan kembali menggunakannya bahkan mendorong orang lain untuk menggunakannya.¹⁶ Jika dampaknya tidak segera diatasi, stabilitas Rumah Sakit akan terpengaruh. Pelanggan yang kecewa tidak hanya pergi, tetapi memberitahu orang lain tentang layanan buruk yang mereka terima.¹⁷ Pada studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan observasi data komplain dari bagian Humas RSUD Budhi Asih tahun 2021 ditemukan 48 komplain terkait pasien rawat jalan. Hasil observasi pada 48 responden ditemukan pada kualitas layanan 22% responden yang menyatakan belum puas dengan pelayanan rawat jalan, seperti kendala jaringan pada saat pendaftaran,

waktu tunggu antrian yang panjang, dan petugas yang kurang terampil. Pada citra Rumah Sakit terdapat 14% responden mengeluhkan kurang setuju tentang tanggung jawab petugas dalam setiap aktivitas di pelayanan dan kurang kepercayaan terhadap jaminan kesembuhan. Sedangkan pada kepuasan pasien ada 12% responden yang tidak sesuai dengan harapan yaitu tentang fasilitas toilet yang kurang bersih dan lift yang rusak.

Metode

Jenis penelitian ini pada dasarnya merupakan penelitian kuantitatif yang menjelaskan hubungan variabel bebas (kualitas pelayanan dan citra Rumah Sakit terhadap variabel terikat (tingkat kepuasan pasien).¹⁸ Desain penelitian adalah *cross-sectional study* yang menjelaskan bagaimana hubungan kualitas pelayanan dan citra Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Budhi Asih tahun 2022. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat secara langsung dari responden. Populasi yang digunakan adalah semua pasien BPJS rawat jalan yang berkunjung ke RSUD Budhi Asih. Berdasarkan data Januari hingga Desember 2021 jumlah pasien yang berkunjung adalah 154.183 pasien. Dengan rata-rata kunjungan perhari adalah 584 pasien. Dalam penentuan jumlah sampel dari populasi keseluruhan menggunakan metode Slovin.¹⁹ Jumlah pasien yang dapat dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 86 responden.

Dengan kriteria inklusi: 1) Responden merupakan pasien dengan kunjungan ulang; 2) Responden berumur lebih dari 17 tahun; 3) jika pasien adalah anak, maka orang tua menjadi wakilnya dari pasien anak tersebut; 4) Responden hanya mengisi 1 (satu) kali kuesioner; 5) Bersedia menjadi responden. Instrumen penelitian digunakan untuk mengambil data yaitu dengan menggunakan kuesioner berjumlah 55 butir pertanyaan yang berdasarkan hasil uji validitas dengan hasil reliabel 0,614 pada variabel Bukti fisik, hasil reliabel 0,884 pada variabel keandalan, hasil reliabel 0,832 pada variabel daya tanggap, hasil reliabel 0,844 pada variabel Jaminan, hasil reliabel 0,807 pada variabel Empati, hasil reliabel 0,889 pada variabel Citra Rumah Sakit, dan hasil reliabel 0,925 pada variabel kepuasan pasien. Dalam penelitian ini dilakukan 2 (dua) macam analisis data, yaitu analisis univariate dan analisis bivariate. Analisis univariate digunakan untuk memberikan gambaran karakteristik dari responden. Sedangkan analisis bivariate digunakan untuk mencari ada atau tidaknya hubungan masing-masing dari variabel bebas dengan variabel terikat menggunakan uji *Chi-Square* dalam program SPSS.

Hasil

Analisis Univariate

Hasil penelitian yang telah diuji menggunakan SPSS mengenai gambaran karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Total	Persen
Jenis Kelamin	Pria	20	23,3
	Wanita	66	76,7
Usia	17-24 tahun	2	2,3
	25-34 tahun	19	22,1
	35-49 tahun	28	32,6
	50-64 tahun	26	30,2
	65 tahun ke atas	11	12,8
Pendidikan	SMP	11	12,8
	SMU	27	31,4
	DIPLOMA	26	30,2
	STRATA/S1	22	25,6
	Pelajar/Mahasiswa	2	2,3
	Pegawai Negeri	3	3,5

Pekerjaan	Pegawai Swasta	38	44,2
	Buruh	3	3,5
	Pedagang	12	14,0
	Tidak bekerja	28	32,6

sumber pengelolaan data dengan spss

Berdasarkan data pada tabel 1 menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin wanita sejumlah 66 (76,7%) responden, pada rentang usia 35-49 tahun sejumlah 28 (32,6%) responden, berpendidikan terakhir SMU sejumlah 27 (31,4%) responden, dan mempunyai pekerjaan sebagai pegawai swasta sejumlah 38 (44,2%) responden.

Analisis Bivariate

Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel Bebas	Kepuasan Pasien				Total		P-Value	Odds Ratio (OR)
	Puas		Kurang Puas		N	%		
	N	%	N	%				
Bukti Fisik							0,002	4,15
Baik	37	68,5	17	31,5	48	100		
Kurang Baik	11	34,4	21	65,6	38	100		
Total	48	55,8	38	44,2	86	100		
Keandalan							0,000	52,22
Baik	47	72,3	18	27,7	65	100		
Kurang Baik	1	4,8	20	95,2	21	100		
Total	48	55,8	38	44,2	86	100		
Daya Tanggap							0,000	10,91
Baik	45	67,2	22	32,8	67	100		
Kurang Baik	3	15,8	16	84,2	19	100		
Total	48	55,8	38	44,2	86	100		
Jaminan							0,000	16,67
Baik	45	71,4	18	28,6	63	100		
Kurang Baik	3	13,0	20	87,0	23	100		
Total	48	55,8	38	44,2	86	100		
Empati							0,000	72,06
Baik	47	75,8	15	24,2	62	100		
Kurang Baik	1	4,2	23	95,8	24	100		
Total	48	55,8	38	44,2	86	100		
Citra Rumah Sakit							0,000	15,16
Baik	42	77,8	12	22,2	54	100		
Kurang Baik	6	18,8	26	81,3	32	100		
Total	48	55,8	38	44,2	86	100		

sumber pengelolaan data dengan spss

Berdasarkan tabel 2 pada kualitas layanan yang terdiri dari variabel bukti fisik diperoleh nilai *p-value* yaitu 0,002, variabel keandalan dengan hasil *p-value* 0,000, variabel daya tanggap diperoleh hasil *p-value* 0,000, variabel jaminan hasil *p-value* 0,000, dan variabel empati dengan nilai *p-value* 0,000 serta variabel citra Rumah Sakit diperoleh hasil *p-value* 0,000. Nilai tersebut menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan citra rumah terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Budhi Asih tahun 2022.

Pembahasan

Hubungan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUD Budhi Asih Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 86 orang responden dapat dilihat bahwa terdapat 21 (65,6%) responden yang menyatakan bukti fisik kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan terdapat 37 (68,5%) responden yang menyatakan bukti fisik kualitas layanan baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* yaitu $0,002 < 0,05$. Nilai tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di RSUD Budhi Asih tahun 2022. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kaseger *et al* dengan hasil aspek bukti fisik ditunjukkan oleh nilai uji *Chi-Square p-value* = $0,000 < 0,05$.² Terdapat hubungan bermakna antara bukti fisik dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. Semakin baik kualitas sarana yang dimiliki, maka pasien lebih cenderung memilih pelayanan tersebut dan merasa puas dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang sarannya kurang memadai.

Definisi bukti fisik menurut Tjiptono adalah pasien akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas layanan.²⁰ Peneliti berasumsi bahwa ketersediaan sarana dan prasarana fisik sangat berperan penting terhadap kepuasan pasien di RSUD Budhi Asih. Diantaranya dengan pemeliharaan kebersihan toilet yang rutin dilakukan pada pagi hari saat waktu pelayanan dan siang hari setelah pelayanan pasien rawat jalan selesai, kemudian pemeliharaan sarana lift yang dilakukan oleh petugas bagian teknik secara berkala setiap satu minggu sekali, perluasan area parkir untuk pengunjung dengan ketertiban tempat pengendara motor dan mobil, dan petugas rawat jalan selalu memakai seragam harian yang rapih, bersih, dan lengkap dengan tanda pengenal sehingga mudah dikenali dan menciptakan image yang positif dari pasien terhadap petugas. Dengan langkah-langkah tersebut pasien akan mempunyai persepsi bahwa kualitas layanan yang baik salah satunya dengan indikator bukti fisik yang baik.

Hubungan Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUD Budhi Asih Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 86 orang responden dapat dilihat bahwa terdapat 20 (95,2%) responden yang menyatakan keandalan kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan 47 (72,3%) responden yang menyatakan keandalan kualitas layanan baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* yaitu $0,000 < 0,05$. Nilai tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien di RSUD Budhi Asih tahun 2022. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hasnidar *et al* dengan hasil aspek keandalan ditunjukkan oleh nilai uji *Chi-Square p-value* = $0,036 < 0,05$. Terdapat hubungan bermakna antara keandalan terhadap kepuasan pasien pada Pasien Rawat Inap di Masa Social Distancing di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.²¹ Dengan hasil penelitian menurut responden petugas bekerja secara profesional, mempunyai dedikasi yang tinggi, mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik, mempunyai kemampuan umum tentang Rumah Sakit, serta menguasai pekerjaannya.

Definisi keandalan menurut Tjiptono adalah berkaitan dengan kemampuan Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, bebas kesalahan dan memuaskan sejak awal.²⁰ Peneliti berasumsi bahwa keandalan petugas terhadap pelayanan sangat berperan penting terhadap kepuasan pasien di RSUD Budhi Asih. Diantaranya dengan perbaikan alur yang mudah dimengerti dan sederhana bagi pasien BPJS, di setiap pintu poliklinik dipasang jadwal praktek dokter sehingga jadwal praktek dapat dijalankan dengan tepat waktu, dan petugas memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami pasien. Pelayanan yang handal akan mempengaruhi persepsi pasien yang berdampak memberikan kepuasan pada pasien. Keterampilan petugas dan ketepatan waktu layanan pasien harus dikerjakan dengan sebaik mungkin karena kualitas keandalan dalam pencapaian kinerja merupakan bagian dari strategis Rumah Sakit, dalam rangka meraih keunggulan dan bersinambungan baik dalam memimpin Rumah Sakit maupun strategis untuk terus tumbuh.

Hubungan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUD Budhi Asih Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 86 orang responden dapat dilihat bahwa terdapat 16 (84,2%) responden yang menyatakan daya tanggap kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan terdapat 45 (67,2%) responden yang menyatakan daya tanggap kualitas layanan baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* yaitu $0,000 < 0,05$. Nilai tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di RSUD Budhi Asih tahun 2022. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Salfia *et al* dengan hasil aspek daya tanggap ditunjukkan oleh nilai uji *Chi-Square p-value* = $0,000 < 0,05$. Terdapat hubungan bermakna antara daya tanggap dengan kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana tahun 2021.²² Dengan hasil penelitian menurut responden adalah kemampuan petugas membantu menyediakan pelayanan kesehatan dengan cepat tanggap mendengarkan dan mengatasi keluhan dari pasien.

Definisi daya tanggap menurut Parasuraman adalah kemampuan untuk memberi pelayanan yang segera dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.²³ Peneliti berasumsi bahwa ketanggapan petugas sangat berperan penting terhadap kepuasan pasien di RSUD Budhi Asih. Diantaranya dengan cepat merespon setiap keluhan pasien, memberikan penjelasan mendetail dengan persoalan pelayanan yang dihadapi pasien dengan singkat dan jelas, serta membujuk pasien yang dilayani apabila dianggap bertentangan atau tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku. Daya tanggap yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien. Pasien akan merasa senang terhadap sikap petugas yang serius menangani setiap keluhan yang disampaikan serta bersama-sama mencari jalan keluar. Petugas dalam situasi ini harus mempunyai kemauan dan kemampuan untuk memecahkan masalah dan kendala secara cermat, tepat, dan bijaksana.

Hubungan Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUD Budhi Asih Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 86 orang responden dapat dilihat bahwa terdapat 20 (87%) responden yang menyatakan jaminan kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan terdapat 45 (71,4%) responden yang menyatakan jaminan kualitas layanan baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* yaitu $0,000 < 0,05$. Nilai tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di RSUD Budhi Asih tahun 2022. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rizalia Wardiah dengan hasil aspek jaminan ditunjukkan oleh nilai uji *Chi-Square p-value* = $0,007 < 0,05$. Terdapat hubungan bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien Rawat Inap Di RSUD dr. Rasidin Padang.²⁴ Dengan hasil penelitian menurut responden pasien membutuhkan kepastian, diagnosis dan prediksi kesembuhan yang tepat serta hal-hal yang berkaitan dengan keadaan penyakitnya. Pengetahuan, kepercayaan dan kesopanan petugas dalam bekerja akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan serta jaminan keamanan pada pasien.

Definisi jaminan menurut Kotler adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, risiko dan keraguan.⁵ Peneliti berasumsi bahwa jaminan pelayanan sangat berperan penting terhadap kepuasan pasien di RSUD Budhi Asih. Diantaranya dengan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, tidak berbelit-belit, sehingga pasien akan puas dengan pelayanan. Jaminan yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien. Semakin besar jaminan seperti kesembuhan pasien dan kemampuan dokter dalam menangani pasien berarti semakin besar pula kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan Rumah Sakit dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten.

Hubungan Empati Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUD Budhi Asih Tahun

2022

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 86 orang responden dapat dilihat bahwa terdapat 23 (95,8%) responden yang menyatakan empati kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan terdapat 47 (75,8%) responden yang menyatakan empati dari kualitas layanan baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* yaitu $0,000 < 0,05$. Nilai tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di RSUD Budhi Asih tahun 2022. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurhasma *et al*, dengan hasil aspek empati ditunjukkan oleh nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Terdapat hubungan bermakna antara empati terhadap kepuasan pasien di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar.²⁵ Dengan hasil penelitian menurut responden pelayanan yang tepat waktu merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan 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 luaran klinis pasien terutama pada pasien yang mengalami keadaan kritis.

Definisi empati menurut Panasuraman adalah kemampuan untuk mengerti emosi yang dirasakan orang lain. Empati memiliki tingkatan yang lebih dalam mengenai pengertian, pendefinisian, dan reaksi terhadap kepedulian serta kebutuhan yang mendasari respon emosional lainnya.²⁶ Peneliti berasumsi empati sangat berperan penting terhadap kepuasan pasien di RSUD Budhi Asih. Diantaranya dengan memberikan perhatian sehingga pasien merasa menjadi orang yang penting dan memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan. Petugas mampu menunjukkan keterlibatannya sehingga pasien menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan. Empati cukup penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan karena empati adalah sikap yang menunjukkan kepedulian petugas terhadap pasien yang akan mempengaruhi persepsi pasien. Sikap petugas yang memperlakukan pasien dengan ramah, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien.

Hubungan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUD Budhi Asih Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 86 responden dapat dilihat bahwa terdapat 26 (81,3%) responden yang menyatakan citra Rumah Sakit kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan terdapat 42 (77,8%) responden yang menyatakan citra Rumah Sakit baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* yaitu $0,000 < 0,05$. Nilai tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan antara citra Rumah Sakit dengan kepuasan pasien di RSUD Budhi Asih tahun 2022. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Eka Widya Citra *et al* dengan hasil aspek citra Rumah Sakit ditunjukkan oleh nilai uji *Chi-Square p-value* = $0,000 < 0,05$. Terdapat hubungan bermakna antara citra Rumah Sakit dengan kepuasan pasien di rawat inap RSUD Salewangan Maros Tahun 2021.²⁷ Dengan hasil penelitian menurut responden yaitu semakin tinggi citra Rumah Sakit maka akan memberikan dampak yang secara bermakna dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien karena sesuai dengan harapannya maka menimbulkan minat pasien untuk melakukan kunjungan kembali untuk berobat pada RSUD Salewangan Maros. Definisi citra menurut Kotler adalah citra sebagai jumlah dari keyakinan, gambaran, dan kesan yang dipunyai seseorang pada suatu objek. Objek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, kelompok orang atau yang lainnya yang dia ketahui.²⁸ Peneliti berasumsi bahwa citra Rumah Sakit sangat berperan penting terhadap kepuasan pasien di RSUD Budhi Asih. Diantaranya dengan sikap petugas yang memberikan pelayanan tanpa membedakan status pasien, petugas mempunyai tanggungjawab terhadap aktivitas di pelayanan, dan pasien mudah dalam mengakses informasi melalui web RSUD Budhi Asih, sehingga seluruh informasi layanan rawat jalan dapat langsung diterima oleh pasien. Citra Rumah Sakit yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien. Pasien BPJS rawat jalan yang datang berobat ke RSUD Budhi Asih dalam menginterpretasikan Rumah Sakit berawal dari cara pandang melalui informasi-informasi yang didapatkan dan pengalaman baik

dari orang lain ataupun diri pribadi sehingga menghasilkan pendapat yang positif terhadap Rumah Sakit. Pasien akan selalu setia memakai jasa Rumah Sakit tersebut sesuai dengan harapan pasien.

Makna Singkatan (*Abbreviations*)

RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
SERVQUAL	: Service Quality

Persetujuan Etik

Penelitian ini telah melalui proses uji etik pada komisi etik penelitian kesehatan Universitas Indonesia Maju dan dinyatakan lulus uji etik dengan nomor: 1582/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/VIII/2022.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini merupakan penelitian independent, tidak ada konflik kepentingan individu dan organisasi.

Pendanaan

Penelitian ini menggunakan sumber dana pribadi.

Kontribusi Penulis

Penelitian ini dilakukan oleh Siti Rodiah sebagai author.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Direktur RSUD Budhi Asih yang telah membantu memberikan izin terhadap pelaksanaan penelitian ini. Selain itu, ucapan terimakasih juga kami sampaikan kepada responden yang telah memberikan kesempatan dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.

References

1. Fajaruddin AR. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Jaminan BPJS Di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik (Studi Kasus Di Instalasi Rawat Inap Puskesmas). *Publika (Internet)*. 2015;3(4). Available From: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2718092>.
2. Diki M., Almasyhuri, Setiani LA. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Journal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*. 2020; 4(2): 174-86.
3. Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, Wulan Kusumastuti. Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *J Kesehatan Masyarakat (Internet)*. 2019; 7(1): 31-40. Available From: <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>.
4. Tjiptono F. *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*. 1st ed. A. Diana, editor. Yogyakarta: Penerbit Andi: 2019.
5. Kotler P., Keller KL. *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. Maulana A., editor. Erlangga: 2009. 133 p.
6. Kesuma E., Amri, M. Shabri. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh. *Journal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala (Internet)*. 2015; 4(4): 176-92. Available From: <https://www.researchgate.net/publication/326561015>.
7. Luh Wayan Ema Natarini. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien Poliklinik Saraf Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. *Journal Administrasi Kesehatan Indonesia (Internet)*. 2018; 6(2): 75-82. Available From: [Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Poliklinik Syaraf.pdf](#).
8. Nasution MN. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Gramedia Pustaka Utama: 2005.
9. Kemenkes RI. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: 2008.
10. Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Gedung Lantai II: 2014. 184 p.
11. Natanael S. Pengaruh Service Quality, Brand Image, Terhadap Brand Loyalty Dengan Brand Trust Sebagai

- Mediasi. *J Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*. 2019: 3(3): 39-45.
12. Nurullah Hidayatningtyas. Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *J Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*. 2013: 12(1): 39-53.
 13. Tino Akbar, Devi Yasmin SMB. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT. Duta Pertiwi Nusantara. *Journal Produktivitas Jurusan Fakultas Ekonomi*. 2017: 4(2).
 14. Elvinaro Ardianto SS. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya: 2010.
 15. Tri Irfa Indrayani W. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Rahmah. *Menara Ekonomi*. 2018: 4(96-103).
 16. Riawati LW. Analisis Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya Tahun 2021. *Journal Kesehatan Dan Pembangunan (Internet)*. 2022: 12(23): 61-9.
 17. Widya Rahmadani. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di RSUP DR. M. Djamil Padang Tahun 2019. *Jurnal Human Care (Internet)*. 2021: 6(1): 103-12.
 18. Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. CV Alfabeta, editor. Bandung: 2017.
 19. Riduwan. *Dasar-Dasar Statistika*. Alfabeta. Prana Dwija Iswara, editor. Bandung: 2009.
 20. Mulyani E. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. *J Surya Med*. 2017: 2(2): 65-75.
 21. Hasnidar, Sarti S., Rahman S. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Masa Social Distancing di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu. *Seiko Jurnal Management Bussness*. 2021: 4(2): 477-86.
 22. Salfia SY., Saimin J. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Internet)*. 2021: 5(2). Available From: <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>.
 23. Samsuddin H., Ningsih ER. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammd Hoesin Palembang. *Jurnal Ecomen Global*. 2019: 4(1): 63-73.
 24. Rizalia Wardiah. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD dr. Rasidin Padang. *J Human Care (Internet)*. 2021: 6(1): 225-31.
 25. Nurhasma, Andi Syamsul Rijal RA. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Journal Kesehatan Masyarakat*. 2021: 7(2): 90-100.
 26. Lestari FAP. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Sosio Ekonomi (Internet)*. 2018: 10(2): 179-87. Available From: http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons.
 27. Citra EW. Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mina Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap RSUD Salewangan Maros Tahun 2021. *Prosiding Seminar Nasional SMIPT*. 2021: 4(1).
 28. Margita Enno Yunida. Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. Wonogiri: Universitas Negeri Yogyakarta: 2016.

*) Original Article

--- ISJNMS ---