Jurnal Tampiasih 1(2):22-32, Agustus 2023
e-ISSN: 2986-8742

JURNAL TAMPIASIH
LPPM Institut Teknologi dan Kesehatan Aspirasi | jurnal.aspirasi.ac.id

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Darma Karno[1]

[1]Prodi Administrasi Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Aspirasi, Indonesia

Article Information

Article history:
Received
11 Agustus 2023
Approved
15 Agustus 2023

Keywords:
Service Quality, Patient Satisfaction Level, Hospital

Kata Kunci:
Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

Corresponding author:
darmaemilla8@gmail.com

ABSTRACT

Background: This research is motivated by the low level of patient satisfaction in the hospital. Quality provides a special impetus for hospitals to understand patient expectations which in turn can increase patient satisfaction and create patient loyalty.
Method: The method used was library research. Data collection method used was the documentation method. The data analysis technique used was content analysis. To maintain the accuracy of the assessment and prevent misinformation in data analysis, it was checked between libraries and reread the literature and took into account reviewers' comments.
Results: The results of this study indicate that the better the quality of hospital services provided to patients, the patient satisfaction at the hospital can significantly increase. Patient satisfaction depends on the quality of service. Customer satisfaction is an after-purchase evaluation in which the chosen alternative at least gives the same results or exceeds customer expectations, while dissatisfaction arises when the results obtained do not meet customer expectations.
Conclusion: The better the quality of health services provided by the hospital to patients, the significantly increase the level of patient satisfaction in the hospital.

ABSTRAK

Latar Beakang: Penelitian ini dilatar belakangi oleh rendahnya tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi rumah sakit untuk memahami harapan pasien yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pasien. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kepustakaan.
Metode: Metode pengumpulan data yang digunakan yakni metode dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis isi. Untuk menjaga ketepatan pengkajian dan mencegah kesalahan informasi dalam analisis data maka dilakukan pengecekan antar pustaka dan membaca ulang pustaka serta memperhatikan komentar reviewer.
Hasil: Hasil studi ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien maka secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana

alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.
Kesimpulan: Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien maka secara signifikan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien yang ada di rumah sakit.

© 2023 TAMPIASIH

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini yaitu Rumah Sakit, yang dibentuk semata-mata untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik di bidang kesehatan.

Dewasa ini, rumah sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 "Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat". Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya, untuk itu rumah sakit pada umumnya harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 1 Ayat (4), pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Pasien tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan, namun pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas.

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Rumah sakit umum adalah suatu tempat yang memberi pelayanan kesehatan kepada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit pemerintah adalah unit pelaksanaan teknis dari instansi pemerintah yang tugas pokok dan fungsinya dibidang kesehatan ataupun instansi pemerintah lainnya (Peraturan Perundang-Undangan, 2019).

Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya hasil dari mutu pelayanan yang berkualitas. Agar hal ini dapat terwujud, sebuah rumah sakit sebaiknya dikelola secara profesional oleh sumber daya manusia yang berkompeten serta tersedianya sarana prasarana yang mendukung. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien adalah kualitas pelayanan yang baik (Rahmiati & Femesvari, 2020). Rumah sakit dikatakan berhasil, tidak hanya

dilihat dari tersedianya kelengkapan fasilitas atau sarana prasarana yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanannya. Rumah sakit sebagai salah satu penyelenggara kesehatan dalam pelaksanaannya dituntut untuk menyediakan pelayanan yang bermutu seperti dalam UU RI No 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, berkualitas, serta merata dan nondiskriminatif. Menurut Azwar, pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan.

Manajemen rumah sakit harus mampu mengordinasikan antara berbagai sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, dan adanya kemampuan pengendalian untuk mencapai tujuan, seperti : menyiapkan sumber daya, mengevaluasi efektifitas, mengatur pemakaian pelayanan, efisiensi dan kualitas (Drucker, 2018).

Kualitas diartikan sebagai “Tingkat baik buruknya sesuatu”. Segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan dan juga keinginan dari pelanggan (*meeting the needs of customers*) disebut dengan kualitas. Kualitas pelayanan sendiri juga merupakan sesuatu yang bersifat abstrak dan tidak bisa dilihat namun dapat dirasakan (Listiyono, 2015). Menurut Goesth dan Davis yang telah dikutip oleh Tjiptono, kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi ataupun melebihi harapan (Tjiptono, 2018).

Kualitas memberikan dorongan khusus bagi rumah sakit untuk memahami harapan pasien yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pasien. Penilaian pasien pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pasien sehingga pasien tersebut berminat untuk menggunakan pelayanan itu kembali (Tjiptono, 2018). Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Pasien atau masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit (Lele et.al, 1987).

Pasien mengartikan pelayanan yang berkualitas dan efektif adalah jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan dari pihak pemberi pelayanan mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanannya sesuai dengan standar pemerintah. Adapun kondisi yang sering dikeluhkan oleh pemakai jasa rumah sakit adalah: sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, sarana yang kurang memadai, lambannya pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan, peralatan medis dan lain-lain.

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber

daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (Ningrum, 2014).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara presepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2004). Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson, 2004). Sedangkan kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakuakan peningkatan mutu pelayanan. Prosentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survai dengan instrument yang berlaku (Depkes RI Tahun 2005).

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atau *performance* dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan terlampaui (Griffin, 2010).

Kepuasan pasien mempengaruhi hasil klinis, retensi pasien, dan klaim malpraktek medis. Ini memengaruhi penyampaian layanan kesehatan berkualitas yang tepat waktu, efisien, dan berpusat pada pasien. Kepuasan pasien dengan demikian merupakan proksi tetapi indikator yang sangat efektif untuk mengukur keberhasilan dokter dan rumah sakit (Triwardani et.al, 2017).

Penelitian yang dilakukan Shan menunjukkan kemerosotan hubungan pasien dengan penyedia layanan asuransi kesehatan dilakukan di China. Banyak pasien asuransi yang tidak puas dan memilih untuk tidak percaya terhadap perawatan rawat inap rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran regresi logistik multivariat. Sekitar 24% responden melaporkan tidak puas dengan perawatan rawat inap rumah sakit, sikap staf yang kurang baik, serta lingkungan lingkungan yang kurang baik (Shan et.al, 2016).

Data *World Health Organization (WHO)* tahun 2021 menunjukan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021).

Hasil penilaian pasien dalam membandingkan antara pelayanan kesehatan yang diterima sudah sesuai dengan harapan, sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di suatu rumah sakit. Kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2016). Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes adalah diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi

standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2016). Berdasarkan data Badan Pusat Jasa Statistik (2020) diketahui bahwa dari 17.280 responden masyarakat diseluruh Indonesia, sebanyak 81% menyatakan puas dengan pelayanan yang disediakan oleh BPJS. Kepuasan pasien pada tingkat Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FRKTL) atau Rumah Sakit Pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan untuk Rumah Sakit Swasta adalah 83% (BPJS, 2014).

Kepuasan dari pasien merupakan wujud dari bagian suatu mutu pelayanan, karena upaya dari pelayanan haruslah dapat memberikan sebuah kepuasan dan tidak hanya semata-mata hanya kesembuhan belaka. Penilaian kepuasan pasien penting diketahui karena berhubungan dengan pemasaran rumah sakit. Pasien yang merasakan puas akan memberitahukan informasi tersebut pada teman, keluarga maupun tetangganya. Iklan dari mulut ke mulut akan menarik pasien baru yang dapat memberikan keuntungan bagi rumah sakit. Pasien yang merasa puas juga akan datang lagi, baik untuk kontrol penyakit sebelumnya ataupun membutuhkan pelayanan yang lain (Ulfa, 2018). Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Tjiptono,1997) Untuk mencapai kepuasan tersebut perlu diselenggarakannya pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai lima dimensi kualitas, yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan mutu), *tangible* (sarana-prasarana), *empathy* (kepedulian) serta *reliability* (kehandalan) (Rahmiati & Femesvari, 2020). Keunggulan layanan tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah.

Teori World Health Organization (WHO) memberikan gambaran bahwa Customer Satisfaction/kepuasan pasien adalah konsep yang jauh lebih luas, bukan hanya tentang kualitas pelayanan saja, namun dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Kepuasan pasien dalam hal ini dipengaruhi oleh komunikasi perawat, komunikasi dokter, informasi tentang obat, ketanggapan staf rumah sakit, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, informasi sebelum pasien pulang, peringkat rumah sakit (WHO, 2018).

Berdasarkan penjelasan yang diatas, peneltian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehadan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis/pendekatan penelitian yang berupa Studi Kepustakaan (*Library Research*). Studi kepustakaan merupakan suatu studi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah, dsb (Mardalis, 1999 dalam Mirzaqon, 2017). Studi kepustakaan juga dapat mempelajari beberbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti (Sarwono, 2006 dalam Mirzaqon, 2017). Studi kepustakaan juga berarti teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan (Nazir, 1988 dalam Mirzaqon, 2017). Sedangkan menurut ahli lain studi kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2012 dalam Mirzaqon, 2017).

Metode studi kepustakaan ini digunakan untuk menyusun dan mendeskripsikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Adapun langkah-langkah dalam penelitian

kepustakaan menurut Kuhlthau (2002) dalam Mirzaqon (2017) adalah sebagai berikut, (1). Pemilihan topik (2). Eksplorasi informasi (3). Menentukan fokus penelitian (4). Pengumpulan sumber data (5). Persiapan penyajian data (6). Penyusunan laporan.

Sumber data yang menjadi bahan adalah berupa jurnal dan atau situs internet yang terkait dengan topik yang telah dipilih. Sumber data penelitian ini terdiri dari 6 jurnal tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Teknik pengumpulan informasi melalui dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, makalah atau artikel, jurnal dan sebagainya (Arikunto, 2010 dalam Mirzaqon, 2017). Instrumen yang digunakan dalam studi ini adalah daftar check-list klasifikasi bahan penelitian, skema/peta penulisan dan format catatan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis isi (*Content Analysis*). Analisis ini digunakan untuk mendapatkan inferensi yang valid dan dapat diteliti ulang berdasarkan konteksnya (Kripendoff, 1993 dalam Mirzaqon, 2017). Dalam analisis ini akan dilakukan proses memilih, membandingkan, menggabungkan dan memilah berbagai pengertian hingga ditemukan yang relevan (Serbaguna, 2005 dalam Mirzaqon, 2017). Untuk menjaga proses pengkajian dan mencegah serta mengatasi mis – informasi (kesalahan pengertian manusiawi yang bisa terjadi karena kekurangan penulis pustaka) maka dilakukan pengecekan antar pustaka dan memperhatikan komentar pembimbing (Sutanto, 2005 dalam Mirzaqon, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien instalasi radiologi rumah sakit putri hijau medan (Akbar, 2022).

Menurut penelitian Akbar (2022), hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada responsiveness kategori sangat baik (88,9%) daripada responsiveness kategori tidak baik dan Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p<0,05$).

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi jaminan mutu (*assurance*) dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada assurance kategori sangat baik (88,1%) daripada assurance kategori tidak baik dan Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi jaminan mutu (assurance) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p<0,05$).

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi sarana-prasarana (*tangible*) dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Ru mah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada tangible kategori sangat baik (86,1%) daripada tangible kategori tidak baik dan Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi sarana-prasarana (tangible) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p<0,05$).

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kepedulian (*empathy*) dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada empathy kategori sangat baik (93,0%) daripada empathy kategori tidak baik dan Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kepedulian (empathy) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p<0,05$).

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien Berdasarkan hasil penelitian diperoleh proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada reliability kategori sangat baik (95,7%) daripada reliability kategori tidak baik dan Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p<0,05$).

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur (Dewi M, 2016).

   Berdasarkan hasil persamaan KP = 2,479 + 0,261BF + 0,112K + 0,372DT + 0,022J + 0,122E, diketahui bahwa, kepuasan pasien sebesar 2,479 sebelum dipengaruhi oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kemudian koefisien regresi dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masingmasing memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.

   Koefisien determinasi (R2) diperoleh sebesar 0,589 atau sebesar 58,9% variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik, dan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

   Hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik kabupaten Aceh Timur ada yang diterima dan ada yang ditolak. Hasil uji t, variabel bukti fisik t hitung > t tabel (2,439 > 1,990), variabel Kehandalan t hitung > t tabel (2,153 > 1,990), variabel Daya Tanggap t hitung > t tabel (3,438 > 1,990), variabel empaty t hitung > t tabel (2,103>1,984) untuk keempat variabel tersebut hipotesis dapat diterima, sedangkan untuk variabel Jaminan t hitung < t tabel (0,078<1,990) ditolak. Hipotesis kedua yang menyatakan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik kabupaten Aceh Timur dapat diterima dengan hasil uji F, F hitung > F tabel (9,158 >2,48).

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar (Tangdilamb, 2019).

   Berdasarkan hasil penelitian menujukkan bahwa ada hubungan antara Kehandalan dengan kepuasan pada pasien rawat jalan (p-value<0,05). Sebanyak 26

orang (24,8%) responden yang memilih handal tetapi tidak baik dapat disebabkan karena petugas tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Selain itu, sebagian dari pasien Rawat Jalan menganggap bahwa kehandalan petugas ataupun tenaga medis masih ada yang kurang mampu dalam kecepatan waktu atau keterlambatan pemeriksaan yang di terima dari para petugas.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara Jaminan dengan kepuasan pada pasien rawat jalan (p-value<0,05). Distribusi jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar diperoleh hasil yakni sebanyak 21 orang (20,2%) responden yang memilih jaminannya baik tetapi kualitasnya tidak baik dapat disebabkan oleh karena petugas ada yang tidak memiliki simpati terhadap pasien.

Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar, ada 21 (20,2) orang responden yang memilih jaminannya baik tetapi kualitasnya tidak baik dapat disebabkan oleh karena petugas ada yang tidak memiliki simpati terhadap pasien. Berbeda dengan hasil penlitian yang dilakukan oleh Legowo Dwi Resihono yang medapatkan hasil penelitian terhadap kesopanan dan kermahan karyawan yaitu 21 % sangat baik, 36% baik, 39 cukup baik dan 4% tidak baik. dengan demikian dapat disimpulkan paling banyak menyatakan cukup baik sebesar 39% karena karyawan selalu ramah dan sopan kepada konsumen (Resihono, 2011).

Dari analisis tabel antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan diperoleh hasil bahwa Bukti Fisik menurut pasien Tidak terbukti tidak baik sebanyak 61 (39,9), tidak terbukti tetapi baik 92 (60,1) orang. Terbukti tetapi tidak baik 3(9,1%), terbukti dan baik sebanyak 30 (90,9%) orang. Hasil pengujian secara statistik diperoleh p-value 0,000. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Bukti Fisik dengan kepuasan pada pasien rawat jalan (pvalue<0,05).

Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar, ada 3 (9,1) orang/responden yang memilih terbukti tetapi tidak baik. Dikarenakan fasilitasnya tidak begitu berkualitas, seperti (ada wc/toilet tetapi airnya tidak mengalir dengan lancar atau pintunya tidak dapat tertutup dengan baik).

Berdasarkan hasil penelitian menujukkan bahwa tidak ada hubungan antara Sikap Ramah dengan kepuasan pada pasien rawat jalan (p-value < 0,05). Terdapat 25 orang (30,5%) responden yang memilih ramah tetapi tidak baik dikarenakan petugas kadang tidak memenuhi waktu untuk berkonsultasi terhadap pasien.

Berdasarkan hasil analisis data pada dimensi emphaty dipersepsikan oleh responden dengan sikap ramah yang kurang dari petugas kesehatan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menilai beberapa petugas bersikap kurang ramah, serta jarang memberikan salam dan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Makassar.

Hasil penelitian menujukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pada pasien rawat jalan (p-value<0,05). Hubungan daya tanggap dengan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Makassar, terdapat 18 (21,4%) responden yang memilih tidak buruk dan tidak baik. Hal ini dikarenakan oleh staf/petugas yang kurang memberikan informasi mengenai prosedur administrasi

terhadap pasien sehingga daya tanggap pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kota Makassar kurang. Tetapi ada juga Pasien yang mengatakan responsiveness baik tetapi tidak merasa puas itu karena disebabkan oleh persepsi beberapa pasien yang tidak merasa puas terhadap ketanggapan perawat dalam memberi respon terhadap keluhan dan permintaan pasien serta tidak puas terhadap petugas kesehatan yang tidak memberi penjelasan/informasi tentang tindakan yang akan dilakukan dengan jelas.

4. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSU Prof. R. D. Kandou Malalayang Tulumang, 2015).

   Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien, ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien, ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien, tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien, ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien dan bukti fisik merupakan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di Poli Interna Rumah Sakit Prof. dr. R. D. Kandou Manado.

5. Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis (Rensiner, 2018).

   Hasil penelitian menunjukkan uji koefisien determinasi (R2), besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah : kualitas pelayanan di loket pendaftaran 57,7%, kualitas pelayanan dokter 55,4%, kualitas pelayanan perawat 63,5%, kualitas pelayanan apotek 27,9%, dan kualitas fasilitas dan lingkungan 40,3%. Dengan demikian faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah kualitas pelayanan perawat, yaitu 63,5%. hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.

6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Utami, 2013).

   Hasil penelitian menunjukkan Uji F dan Uji t diatas menunjukkan bahwa hipotesis ke-1 penelitian ini dapat terjawab bahwa kualitas pelayanan dengan menggunakan teori Service Quality/Dimensi Kualitas Pelayanan antara lain variabel Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) dan Empaty (X5) secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial, variabel Tangibles (X1), Reliability (X2) dan Empaty (X5) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Sedangkan variabel Responsiveness (X3), Assurance (X4) secara parsial tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).

Dari beberapa hasil penelitian diatas tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien maka secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Tjiptono, 1997) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yang dikenal dengan teori

Service Quality yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Zamit, 2005) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Tjiptono (2005), terdapat 5 (lima) sumber kualitas yang dijumpai, yaitu: (1) Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak; (2) Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail; (3) Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas ke pasar; (4) Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik, dan penemuan penyimpangan secara cepat; serta (5) Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.

Menurut Tjiptono (1996), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasikan yang disesuaikan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut Kotler (1994), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Engel, et. al (dalam Tjiptono, 1996), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (Outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

KESIMPULAN

Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien maka secara signifikan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien yang ada di rumah sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, F., Manurung, K., Ketaren, O., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi radiologi rumah sakit tk ii putri hijau medan tahun 2021. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 621-632.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2014). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.

Dewi M. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 535-544.

Drucker, P. (2018) The effective executive. Routledge.

Depkes RI, 2005; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 23 tahun 2005 Tentang Kesehatan; Jakarta; Hal 1. Fisioterapi Indonesia; Jakarta; Hal.5

Gerson, R. F. (2004). Mengukur kepuasan pelanggan. Jakarta: PPM

Griffin, Jill. (2010). *Customer Loyalty*, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pasien.Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya.Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip (2004). *Marketing Management*, The Millenium Edition. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.

Lele, Milind M.; Sheth, Jagdish N. (1987). The Customer Is Key: Gaining An Unbeatable Advantage Through Customer Satisfaction. John Wiley & Sons Inc.

Mirzaqon, A., & Purwoko, B. (2018). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori Dan Praktik Konseling Expressive Writing Library. *Jurnal BK Unesa*, 1, 1-8.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2018).

Ningrum, Rinda Mustika. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 1-20.

Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayananterhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1-8.

Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13-21.

Shan, L., Li, Y., Ding, D., Wu, Q., Liu, C., Jiao, M., ... & Ren, J. (2016). Patient satisfaction with hospital inpatient care: effects of trust, medical insurance and perceived quality of care. *PloS one*, 11(10), e0164366.

Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181.

Triwardani, Yuni, Et Al. (2017). FaktorFaktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Di Puskesas Pamulang. Bachelor's Thesis. Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Syarif Hidayatullah.

Tulumang, S. J. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSU Prof. RD Kandou Malalayang â€“Manado. *JIKMU*, 5(5). 546-556

Ulfa, S. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Putri Hijau Medan. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Direktorat Pascasarjana Universitas Sari Mutiara.

Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 1(1), 83-96.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.