

[ISSN 2597- 6052](#)

# MPPKI

## Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia

### The Indonesian Journal of Health Promotion

Research Articles

Open Access

## Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan

*Factors Affecting the Quality of Health Services towards BPJS Patient Satisfaction at the Internal Medicine Polyclinic of the Padang Sidempuan City General Hospital*

Karlina Sari<sup>1\*</sup>, Megawati<sup>2</sup>, Haslinah Ahmad<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Magister, Fakultas Kesehatan, Universitas Aufa Royhan, Padang Sidempuan, Sumatera Utara, Indonesia

<sup>2</sup>Departemen Keperawatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

<sup>3</sup>Departemen Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Aufa Royhan, Padang Sidempuan, Sumatera Utara, Indonesia

\*Korespondensi Penulis : [karlinasari65@gmail.com](mailto:karlinasari65@gmail.com)

### Abstrak

**Latar belakang:** Keberadaan pelayanan kesehatan sangatlah penting demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Berbagai pelayanan kesehatan baik primer maupun tersier, baik milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan. Kepuasan seseorang dapat ditentukan oleh penilaian dari seseorang tersebut.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan.

**Metode:** Jenis penelitian *observasional* dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di Poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan,

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam adalah sebanyak 59,1%. Hasil analisis multivariat dengan menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa assurance ( $p= 0,006$ ), tangible ( $p= 0,055$ ), empathy ( $p=0,028$ ), responsiveness ( $p=0,004$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS, sedangkan variabel reliability ( $p= 0,779$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS.

**Kesimpulan:** Tenaga kesehatan dapat meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan kesehatan serta melakukan survei kepuasan pasien secara berkala sehingga tenaga kesehatan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien; Reliability; Assurance; Tangible; Empathy; Responsiveness

### Abstract

**Introduction:** The existence of health services is very important in order to create a healthy society. Various primary and tertiary health services, both government and private owned, were established in each region to make it easier for the public to access health services. A person's satisfaction can be determined by the assessment of that person.

**Purpose:** This study aims to determine the factors that influence the quality of health services on BPJS patient satisfaction at the Internal Medicine Polyclinic at the Padang Sidempuan Regional General Hospital.

**Method:** This type of observational research with a cross sectional study approach. This research was conducted at the Internal Medicine Polyclinic, Padang Sidempuan Regional General Hospital.

**Results:** The results showed that BPJS patient satisfaction at the Internal Medicine Polyclinic was 59.1%. The results of multivariate analysis using logistic regression showed that assurance ( $p = 0.006$ ), tangible ( $p = 0.055$ ), empathy ( $p = 0.028$ ), responsiveness ( $p = 0.004$ ) had an effect on BPJS patient satisfaction, while the variable reliability ( $p = 0.779$ ) does not affect the satisfaction of BPJS patients.

**Conclusion:** Health workers can improve and maintain the quality of health services and conduct patient satisfaction surveys on a regular basis so that health workers can improve the quality of health services.

**Keywords:** Patient Satisfaction; Reliability; Assurance; Tangible; Empathy; Responsiveness

## PENDAHULUAN

Keberadaan pelayanan kesehatan sangatlah penting demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Berbagai pelayanan kesehatan baik primer maupun tersier, baik milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan (1). Adanya berbagai jenis pelayanan kesehatan dalam satu daerah memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memilih pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai dengan keinginannya. Untuk dapat menjadi pelayanan kesehatan pilihan dan mendapat loyalitas masyarakat, maka penting bagi setiap pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan (2). Dalam mutu pelayanan kesehatan yang meliputi kinerja dapat memperlihatkan tingkat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan, bukan hanya itu saja yang dapat dilihat dalam kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standard dan juga kode etik profesi yang telah ditetapkan (3).

Kepuasan seseorang dapat ditentukan oleh penilaian dari seseorang tersebut. Penilaian dari seorang pasien terhadap pelayanan kesehatan baik dari puskesmas maupun rumah sakit yang diterimanya secara baik atau positif maupun negative, serta kepuasan itu sendiri terjadi setelah pasien sudah memberikan penilaian yang ia terima. Pengukuran kepuasan dilakukan sebagai upaya untuk menjamin kualitas mutu pelayanan kesehatan yang sudah diberikan selama berjalannya program JKN, baik oleh BPJS Kesehatan sebagai penyelenggaranya ataupun fasilitas kesehatan sebagai penyelenggara fasilitas Kesehatan (4). Kepuasan seseorang ditentukan oleh persepsi seseorang tersebut. Hubungan persepsi dengan respon kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan ini tidak jauh berbeda. Oleh karena itu kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan di puskesmas tersebut (5).

Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional dibawah BPJS Kesehatan merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan. Berdasarkan data dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mencatat, peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) 243, 282 juta pada Agustus 2022 naik dari tahun sebelumnya sebesar 86,07% atau sebanyak 235,719 juta jiwa pada Desember 2021. Jumlah itu juga naik 7,05 juta orang atau 3,16% dibandingkan pada tahun sebelumnya 2020 yang mencapai 222,46 juta. Sisanaya, 13,93% penduduk Indonesia belum menjadi peserta JKN (6). Berdasarkan laporan keuangan BPJS Kesehatan, komposisi peserta program JKN tahun 2021, peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) sebesar 42,42%, peserta Pekerja Penerima Upah (PPU) sebesar 25,46%, peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Bukan Pekerja Pemerintah Daerah (PBPU BP Pemda) sebesar 17,15%, peserta PBPU sebesar 13,11%, dan peserta BP sebesar 1,86%. Pada Agustus tahun 2022 terjadi peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) sebesar 45,30%, peserta Pekerja Penerima Upah (PPU) sebesar 25,07%, peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Bukan Pekerja Pemerintah Daerah (PBPU BP Pemda) sebesar 15,3%, peserta PBPU sebesar 12,59 13,11%, dan peserta BP sebesar 1,74% (7).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Sumatera Utara tahun 2021 persentase penduduk yang memiliki jaminan kesehatan menurut provinsi dan jenis jaminan 2021, peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) sebesar 31,97%, peserta Penerima Bantuan Iuran (Non- PBI) sebesar 22,93%, peserta Jamkesda sebesar 4,97%, peserta jaminan asuransi swasta sebesar 0,66, dan peserta yang memiliki jaminan kesehatan menurut jenis jaminan-perusahaan/kantor sebesar 4,37% (8). Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan Kota Padangsidempuan sampai dengan Juli 2022, jumlah penduduk Kota Padang Sidempuan yang sudah terlindungi jaminan kesehatan sebanyak 153 ribu jiwa atau 63% dari jumlah penduduk. Artinya, masih terbuka potensi 75 ribu jiwa mendaftar. sarkan segmentasi kepesertaan JKN, persentase tiga besar penyumbang jumlah peserta JKN terbesar di Kota Padang Sidempuan berasal dari segmen Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) sebesar 23,54%, PBPU Mandiri 17,74%, dan PNS sebesar 11,30%. Jumlah tersebut akan terus mengalami perubahan seiring dengan penambahan jumlah penduduk dan peserta JKN (9). Akan tetapi kenyataannya sekarang pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, hal ini ditandai dengan adanya isu yang berkembang di media elektronik tentang keluhan dari masyarakat bahwa adanya perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan kepada pasien umum dibandingkan dengan pasien BPJS dimana pihak rumah sakit atau puskesmas lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien peserta BPJS Kesehatan (10).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya rumah sakit akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (11). Keberadaan pelayanan kesehatan sangatlah penting demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Untuk dapat menjadi pelayanan kesehatan pilihan dan mendapat loyalitas masyarakat, maka penting bagi setiap pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan (12). Salah satu institusi pemerintah yang lebih ditekankan pada penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana, pembinaan, penyuluhan serta penyediaan tenaga kesehatan adalah rumah sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 54 Tahun 2015 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan

yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (13).

Rumah Sakit Umum Kota Padang Sidempuan merupakan salah satu rumah sakit kelas C di Kota Padang Sidempuan dengan jumlah dokter sebanyak 56, 44 orang dokter umum, 5 orang dokter gigi, 1 orang dokter spesialis penyakit dalam 3 orang dokter spesialis kebidanan dan kandungan, 1 orang spesialis anak, 1 orang spesialis bedan dan 1 orang spesialis patologi klinik, juga memiliki unit pelayanan instalasi laboratorium, radiologi, USG, Fisioteraphy, UGD, Klinik Umum, Klinik Gigi, Poliklinik Penyakit Dalam, dll. Data yang diperoleh dari Rekam Medik Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan, jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam tahun 2018 sebanyak 4.627 orang, tahun 2019 sebanyak 4.183 orang, pada tahun 2020 sebanyak 4.277 orang, pada tahun 2021 sebanyak 7.838 orang dan tahun 2022 dari bulan Januari sampai bulan Oktober sebanyak 1.415 orang. Selama ini muncul beberapa isu ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang kurang baik di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan, terutama pasien dengan BPJS. Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap beberapa pasien umum dan BPJS, pasien mengatakan perawat dalam melayani pasien bersikap kurang ramah dan sabar ketika memberikan pelayanan, kemudian dokter dan perawat tidak memberikan informasi sebelum pelayanan dilakukan. Perawat masih memandang status sosial misalnya pasien Umum memanggil perawat, perawat tersebut langsung datang, apabila pasien BPJS PBI yang memanggil tersebut tidak langsung datang. Pasien dapat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi dirasakannya dilakukan dengan cara sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu memulihkan keluhannya serta mencegah berkembangnya penyakit (14). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan.

## METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* study. Penelitian ini dilakukan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan. Waktu penelitian dimulai dari bulan Juni 2022 sampai dengan bulan Januari tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang datang berobat ke poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Padangsidimpuan pada bulan Mei- Desember 2022 sebanyak 1415 orang. Sampel dalam penelitian adalah sebagian dari keseluruhan objek dan dianggap mewakili populasi tersebut sebanyak 93 orang. Teknik pengambilan sampel dengan cara *simple randfom sampling* serta analisis data dengan uji *chi-square*.

## HASIL

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan

Karakteristik Responden	n	Persentase
<b>Kelompok Umur (tahun)</b>		
17-25 tahun	11	11,8
26-35 tahun	22	23,7
36-45 tahun	37	39,8
46-55 tahun	23	24,7
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	1	1,1
SMP	27	29,0
SMA	53	57,0
Diploma/ Perguruan Tinggi	12	12,9
<b>Jenis Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	33	35,0
Pegawai Swasta	4	4,3
Wiraswasta	12	12,9
Petani	34	36,6
PNS	5	5,4
Pelajar/ Mahasiswa	5	5,4
<b>Reliability</b>	40	
Kurang Baik	53	43,0
Baik		57,0

<b>Assurance</b>		45,2
Kurang Baik	42	
Baik	51	54,8
<b>Tangible</b>		36,6
Kurang Baik	34	
Baik	59	63,4
<b>Empaty</b>		47,3
Kurang Baik	44	
Baik	49	52,7
<b>Responsiveness</b>		41,9
Kurang Baik	39	
Baik	54	58,1
<b>Kepuasan</b>		43,0
Tidak Puas	40	
Puas	38	40,9
	55	59,1
<b>Jumlah</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil penelitian pada table 1 menunjukkan bahwa umur responden mayoritas adalah 36-45 tahun sebanyak 37 orang (39,8%) dan minoritas adalah umur 17-25 tahun sebanyak 11 orang (11,8%), Pendidikan responden mayoritas adalah SMA sebanyak 53 orang (57,0%) dan minoritas adalah SD sebanyak 1 orang (1,1%). Pekerjaan responden mayoritas adalah petani sebanyak 34 orang (36,6%) dan minoritas adalah pegawai swasta sebanyak 4 orang (4,3%). Distribusi frekuensi responden berdasarkan reliability menunjukkan bahwa mayoritas baik sebanyak 53 orang (57%) dan minoritas kurang baik sebanyak 40 orang (43%), distribusi frekuensi responden berdasarkan assurance menunjukkan bahwa mayoritas baik sebanyak 51 orang (54,8%) dan minoritas kurang baik sebanyak 42 orang (45,2%). Distribusi frekuensi responden berdasarkan tangible menunjukkan bahwa mayoritas baik sebanyak 59 orang (63,4%) dan minoritas kurang baik sebanyak 34 orang (36,6%). Distribusi frekuensi responden berdasarkan empaty menunjukkan bahwa mayoritas baik sebanyak 49 orang (52,7%) dan minoritas kurang baik sebanyak 44 orang (47,3%). Distribusi frekuensi responden berdasarkan responsiveness menunjukkan bahwa mayoritas baik sebanyak 54 orang (58,1%) dan minoritas kurang baik sebanyak 39 orang (41,9%). distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan menunjukkan bahwa mayoritas puas sebanyak 55 orang (59,1%) dan minoritas tidak puas sebanyak 38 orang (40,9%).

**Tabel 2.** Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan

Variabel	P	OR
Reliability	0,001	4,179
Assurance	0,000	10,410
Tangible	0,000	32,222
Empaty	0,000	38,250
Responsiveness	0,000	36,571

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan hasil bahwa ada hubungan dimensi *reliability* ( $p=0,001$ ), *assurance* ( $p=0,000$ ), *tangible* ( $p=0,000$ ), *empaty* ( $p=0,000$ ) dan *responsiveness* ( $p=0,000$ ) dengan kepuasan pasien BPJS Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan.

**Tabel 3.** Hasil Analisis *Multiple Logistic Regression*

Variabel	B	Sig	Exp (B)	95%(CI)	
				Lower	Upper
Reliability (Dapat Dipercaya)	0,260	0,779	1,297	0,210	8,010
Assurance (Jaminan)	3,588	0,006	36,155	2,869	455,62
Tangible	1,789	0,055	5,986	0,964	37,177
Empaty	2,241	0,028	9,405	1,275	69,380
Responsiveness	3,508	0,004	33,392	3,015	369,86
Constant	-5,164	0,000	0,006		

Berdasarkan tabel 3 di atas setelah dilakukan 1 kali pengujian regresi didapatkan hasil bahwa variabel *assurance*, *tangible*, *empaty* dan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit

Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan dengan nilai  $p < 0,05$ . Variabel yang paling dominan adalah *assurance* memiliki nilai  $\text{Exp (B)}$  paling besar yaitu 36,155 dengan koefisien regresi (B) 3,588.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Dimensi *Reliability* dengan Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji regresi logistik ganda diperoleh hasil bahwa dimensi *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan dengan nilai  $p = 0,779 > 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rasmun & Setiadi) yang menemukan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dengan hasil nilai  $p$  sebesar 0,164 ( $p > 0,05$ ). Didukung juga dengan penelitian Rehaman, (2018) dengan judul *The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan* menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan yang bermakna antara *reliability* dengan kepuasan pasien (15). Tidak sejalan juga dengan pendapat Febriani, (2012) bahwa kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi dan begitu pula sebaliknya (16). Menurut peneliti, pasien akan merasa puas jika mereka memiliki persepsi bahwa jika petugas administrasi handal (cepat, akurat dan mudah dihubungi) dalam memeriksa pasien dengan segera maka bagi pasien dianggap sebagai pelayanan yang berkualitas dan sejalan dengan pandangan mereka bahwa kualitas adalah kecepatan pelayanan (12).

### Pengaruh Dimensi *Assurance* dengan Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji regresi logistik ganda diperoleh hasil bahwa dimensi *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan dengan nilai  $p = 0,006 < 0,05$ , dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang telah dilakukan oleh (Rasmun & Setiadi, n.d.) didapatkan nilai  $p = 0,033$  ( $p < 0,05$ ), maka ada hubungan bermakna antara *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie. Penelitian ini juga di dukung oleh penelitian (Pathak, 2017) menunjukkan hasil ada hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan kepuasan pasien (17). Penelitian lain yang dilakukan oleh (Siyen, 2020) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *assurance* dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$ . Pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas, keamanan (18).

### Pengaruh Dimensi *Tangible* dengan Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji regresi logistik ganda diperoleh hasil bahwa dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan dengan nilai  $p = 0,05 < 0,05$ . Hasil penelitian ini bahwa kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang perawatan. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen (5). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Siyen, 2020) yang menemukan bahwa dimensi *tangibles* di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi sudah baik, dilihat dari lebih banyaknya responden yang merasa puas dibandingkan dengan responden yang tidak puas (19). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan tentang pengaruh dimensi mutu terhadap 292 responden dengan memakai metode SERVQUAL yang dimodifikasi menemukan bahwa bukti fisik merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit tersebut. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini, perlu dimasukkan perbaikan secara komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu (19). Menurut peneliti, cara berpakaian dan berhias menunjukkan kepribadian, status sosial, pekerjaan, agama, budaya dan konsep diri. Petugas yang memperhatikan penampilan dirinya dapat menimbulkan citra diri dan profesional yang positif. Penampilan fisik petugas dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, karena tiap pasien mempunyai citra bagaimana seharusnya penampilan seorang petugas.

### Pengaruh Dimensi *Empaty* dengan Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji regresi logistik ganda diperoleh hasil bahwa dimensi *empaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan dengan nilai  $p = 0,028 < 0,05$ . Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2015) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan rumah sakit pada dimensi *emphaty* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan nilai  $p$  sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Penelitian ini menyatakan bahwa variabel yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *tangibles* dan *emphaty*. *Emphaty* (empati) dalam teori SERVQUAL sering diartikan kemampuan penyedia jasa dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan (14). Asumsi peneliti bahwa empati petugas kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien khususnya pasien peserta BPJS. Jika petugas kurang empati dalam memberikan pelayanan kesehatan akan menyebabkan pasien merasa tidak puas. Pasien sebagai orang sakit pada umumnya sangat mengharapkan perhatian dari orang yang ada disekitarnya, petugas kesehatan yang berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien dituntut untuk bisa menunjukkan rasa empatinya. Namun jika petugas kesehatan memberikan perhatian yang tulus dan memahami kebutuhan pasien akan menimbulkan rasa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (12).

### Pengaruh Dimensi *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji regresi logistik ganda diperoleh hasil bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan dengan nilai  $p = 0,004 < 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasmun (2019) yang menemukan bahwa ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien, di dapat nilai  $p = 0,048$  ( $p < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Marmeam (2018) menunjukkan hasil yaitu ada hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017 (20). Peneliti berasumsi bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan tepat akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Petugas kesehatan harus cepat tanggap terhadap keluhan pasien. Dari sana pasien akan bisa menilai kinerja petugas kesehatan baik dan memuaskan atau tidak. Namun jika ketanggapan petugas kesehatan kurang akan menyebabkan pasien merasa tidak puas, karena petugas lambat dalam memberikan pelayanan kesehatan (6).

### KESIMPULAN DAN SARAN

Studi ini menyimpulkan bahwa tidak ada pengaruh dimensi *reliability* (dapat dipercaya) terhadap kepuasan pasien BPJS dan ada pengaruh dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *tangible* (nyata/tampak), dimensi *empathy* (empati), dimensi *responsiveness* (sikap responsive) terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan. Faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS adalah *assurance* sehingga dibutuhkan dukungan dari semua tenaga kesehatan dan stakeholder dari rumah sakit.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Fahrepi R, Rate S, Hadi AJ. Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Batua Kota Makassar. *Promot J Kesehat Masy*. 2019;9(1):122–8.
2. Setiawan MD, Fauziah F, Edriani M, Gurning FP. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *J Pendidik Tambusai*. 2022;6(2):12869–73.
3. Ainurrahmah Y. Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *J Publik J Ilm Bid Ilmu Adm Negara*. 2017;11(2):239–56.
4. Anfal AL. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excell Midwifery J*. 2020;3(2):1–19.
5. Khairurrozi M. Hubungan Pelayanan Petugas Pendaftaran Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Pendaftaran RSUD Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2020. *J EDUKES J Penelit Edukasi Kesehat*. 2020;3:91–9.
6. Kurniawan Y, Tj HW, Fushen F. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). *J Manaj dan Adm Rumah Sakit Indones*. 2022;6(1):74–85.
7. Lubis YH, Maretta B, Lubis RM, Gurning FP. Model Prediksi: Perbedaan Iuran Dan Strata Sosial Yang Berisiko Bagi Pengguna Bpjs Kesehatan: Prediction Model: Differences In Contributions And Social Strata

- Risk For Bpjs Kesehatan Users. *Qual J Kesehat*. 2022;16(2):125–34.
8. Statistik BP. Persentase Penduduk yang Memiliki. *Menguasai Telepon Seluler Menurut Provinsi dan Klasifikasi Drh*. 2021;
  9. ANANDA P. Peranan Perempuan “Single Parent” Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Ekonomi Keluarga (Studi Kasus Di Desa Mulyorejo Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang). 2022.
  10. Lasawedi MF, Yusuf H. Mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Uekuli Kec. Tojo Kab. Tojo Una-Una. *J Kolaboratif Sains*. 2020;3(3):126–9.
  11. Odelia EM. Pengembangan Kapasitas Organisasi Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. *Mohamad Soewandhie Surabaya J Kebijak Dan Manaj Publik*. 2018;6(1):1–8.
  12. Pardede MJ, Fitriani AD, Hadi AJ. Analisis Implementasi Manajemen Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD. *Mitra Sejati Medan. Media Publ Promosi Kesehat Indones*. 2020;3(2):93–9.
  13. Luthfia AR, Alkhajar ENS. Praktik pelayanan publik: Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan. *Decis J Adm Publik*. 2019;1(2):71–81.
  14. Irmawati S. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*. 2017;5(1).
  15. Putra HA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022. *J-MIND (Jurnal Manaj Indones*. 2023;7(2):183–90.
  16. Aulia R, Adhani R, Taufiqurrahman I, Hatta I. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin. *Dentino J Kedokt Gigi*. 2017;2(1):95–100.
  17. Rahmi MNF, Ilmi Z, Robiansyah R. Pengaruh daya tarik program insentif dan orientasi kapabilitas supervisor terhadap keinginan pindah kerja TURNOVER INTENTION. *KINERJA*. 2017;14(1):40–51.
  18. Ulinuha FE. Kepuasan pasien bpjs (badan penyelenggara jaminan sosial) terhadap pelayanan di unit rawat jalan (urj) rumah sakit Permata Medika Semarang tahun 2014. Semarang Univ Dian Nuswantoro. 2014;
  19. Siyen S, Hadi AJ, Asriwati A. Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *Media Publ Promosi Kesehat Indones*. 2020;3(3):267–74.
  20. Kep MS, Utami TN, Simanjorang A. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *JUMANTIK (Jurnal Ilm Penelit Kesehatan)*. 2018;3(2):16–27.