

## Research Articles

### Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Tanjung Botung Kabupaten Padang Lawas

#### *Analysis of Patient Satisfaction Levels of National Health Insurance Administration in Tanjung Botung Health Center Padang Lawas District*

Mhd. Idris Lubis<sup>1\*</sup>, Haslinah Ahmad<sup>2</sup>, Rusdiah Sudirman Made Ali<sup>2</sup>, Anto J. Hadi<sup>2</sup>, Megawati<sup>3</sup>

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

<sup>2</sup>Departemen Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Aufo Royhan, Padang Sidempuan, Sumatera Utara, Indonesia

<sup>3</sup>Departemen Keperawatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

\*Corresponding Author: [idrislubis123jr@gmail.com](mailto:idrislubis123jr@gmail.com)

#### Abstrak

**Latar belakang:** Di Indonesia, program pemeliharaan kesehatan adalah sistem asuransi, yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dalam hal ini dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, seperti telah diselenggarakannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh Badan Penyelenggara Jaminan Nasional (BPJS) Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam memperoleh pemeliharaan kesehatan dan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

**Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tanjung Botung Kabupaten Padang Lawas.

**Metode:** Jenis penelitian adalah observasional dengan pendekatan *cross section study*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS sebanyak 713 dan sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan BPJS dan di ambil dengan menggunakan *accidental sampling* sebanyak 116. serta uji statistik menggunakan *chi-square* dan *regresi logistik*.

**Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap ( $p=0,001$ ), kehandalan ( $p=0,003$ ), empati ( $p=0,001$ ), dan bukti fisik ( $p=0,012$ ) adalah variabel yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien bpjs, sedangkan variabel jaminan ( $p=0,411$ ) tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien bpjs. Selain itu daya tanggap yang paling berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai  $Exp(B)=3,816$ .

**Kesimpulan:** diperoleh bahwa daya tanggap, kehandalan, empati, bukti fisik merupakan factor kepuasan pasien. Sehingga diperlukan usaha pelayanan kesehatan prima untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien BPJS.

**Kata Kunci:** BPJS; JKN; Kepuasan Pasien

#### Abstract

**Background:** In Indonesia, the health care program is an insurance system, implemented by both the government and the private sector. Efforts made by the government in providing health insurance for the community such as the existence of the National Health Insurance. In this case, it can improve the health status of the community, as the National Health Insurance program has been held by the National Health Insurance Administration, as an effort to provide protection to the community in obtaining health care and meeting basic health needs.

**Purpose:** The purpose of the study was to analyze the level of satisfaction of patients National Health Insurance Administration in Tanjung Botung Public Health Center, Padang Lawas Regency.

**Method:** The study used observational with a cross section study approach. The population was 713 patients. The sample was 116 patients by using accidental sampling who used National Health Insurance Administration in Tanjung Botung Health Center. The data was analyzed by using statistical tests, *chi-square* and *logistic regression*.

**Results:** The results of the study showed that responsiveness ( $p=0.001$ ), reliability ( $p=0.003$ ), empathy ( $p=0.001$ ), and physical evidence ( $p=0.012$ ) were variables related to the level of satisfaction of National Health Insurance Administration patients, while the assurance variable ( $p= 0.411$ ) not related to the level of patient satisfaction. In addition, responsiveness has the most influence on the level of patient satisfaction with  $Exp(B) = 3.816$ .

**Conclusion:** It was found that responsiveness, reliability, empathy, physical evidence were factors of patient satisfaction. So that prime health service efforts are needed to improve the quality of BPJS patient services.

**Keywords:** National Health Insurance Administration; National Health Insurance; Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya(1). BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan prinsip: 1) kegotongroyongan; 2) nirlaba; 3) keterbukaan; 4) kehati-hatian; dan 5) akuntabilitas. Dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan kepentingan peserta. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES (2). Di Indonesia, program pemeliharaan kesehatan adalah sistem asuransi, yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (12). Dalam hal ini dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, seperti telah diselenggarakannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh Badan Penyelenggara Jaminan Nasional (BPJS) Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam memperoleh pemeliharaan kesehatan dan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan(10). Setelah ada program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dari pemerintah masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan sekunder. Namun, setelah setahun program BPJS ini berjalan selalu ada berbagai macam tanggapan dari masyarakat pengguna BPJS(13).

Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan pasal 5 ayat (1) dan pasal 52 undang-undang nomor 40 tahun 2004 mengenai sistem jaminan sosial nasional, harus dibentuk badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) dengan undang-undang yang merupakan transformasi keempat badan usaha milik negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh sebab itu, dibentuklah BPJS berdasarkan undang-undang republik Indonesia nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial yang mulai beroperasi ditahun 2014 (15). Lima dimensi mutu pelayanan untuk suatu jasa pelayanan kesehatan yang menurut parasuraman yang berkaitan dengan kepuasan pasien yaitu: tangibles (bukti fisik) meliputi penampilan fasilitas seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan penampilan karyawan. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan janji ditawarkan. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan sorang karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap. *assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menenangkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. *emphaty* (empati), yaitu perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan secara individual (1).

Kepuasan pasien adalah hasil dari pelayanan kesehatan yang diterima oleh setiap pasien dan sangat berpengaruh pada status kesehatan. Kepuasan pasien selalu digunakan sebagai dasar untuk mendukung suatu perubahan sistem layanan kesehatan dari setiap fasilitas kesehatan yang ada untuk menjadi lebih baik lagi(8). Penyelenggara pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia adalah melalui pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja(9). Oleh karena itu uu nomor 36 tahun 2009 menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya di tingkat puskesmas (9). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lontaan (2014) tentang kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan menyatakan bahwa pasien pengguna layanan BPJS kesehatan yang ada di RSUP Kandou Malalayang masih dirasakan kurang disosialisasikan dengan baik, dimana masih banyaknya peserta BPJS kesehatan yang belum mengetahui tentang mekanisme penggunaan layanan BPJS kesehatan, termasuk tentang tanggungan biaya rawat inap maupun pembelian obat-obatan yang tidak keseluruhan ditanggung oleh BPJS kesehatan khusus untuk pasien BPJS kesehatan di RSUP Kandou Malalayang(7).

Data jumlah keluhan yang didapatkan pada periode 2014 sekitar 1.554 komplain meliputi 399 atau 26% mengenai informasi pendaftaran, 440 atau 28% mengenai biaya diluar ketentuan, 18% pelayanan medis dan non medis dan 160 atau 10% mengenai ketersediaan obat yang kurang memadai. Berlanjut pada tahun 2015 keluhan meningkat menjadi sekitar 67.260 keluhan atau sekitar 13.450 keluhan perbulan. Pelayanan kesehatan suatu rumah

sakit/puskesmas berhubungan dengan kepuasan pasien. mengetahui tingkat kepuasan pada pasien, rumah sakit dapat melakukan evaluasi pada kinerja pelayanan kesehatan kemudian dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada pasien dan dapat dibuktikan pasien yang memperoleh kepuasan pelayanan kesehatan akan cenderung mematuhi nasihat dan arahan dari pelayan kesehatan sehingga pasien akan lebih terkondisikan dengan baik(12). Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tanjung Botung Kabupaten Padang Lawas.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode komparatif. Metode komparatif adalah penelitian yang menggunakan teknik membandingkan suatu objek dengan objek lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional study, yaitu penelitian dengan mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari responden, untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Tanjung Botong. Dilakukan di Puskesmas Tanjung Botong Kabupaten Padang Lawas dilaksanakan mulai bulan Desember 2022 sampai Bulan Februari 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS sebanyak 713. Sampel dalam penelitian ini adalah Pasien yang menggunakan BPJS dan di ambil dengan menggunakan accidental sampling. Sebanyak 116 pasien. Instrument penelitian ini dapat berupa kuesioner penelitian. Analisis data digunakan uji chi-square dan regresi *logistic*.

## HASIL

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Tanjung Botung Kabupaten Padang Lawas

<b>Kelompok Umur (Tahun)</b>	<b>n</b>	<b>Persentase</b>
17 - 25 tahun	11	9.5
26 - 45 tahun	15	12.9
46 - 65 tahun	58	50.0
> 65 tahun	32	27.6
Jumlah	116	100.0
<b>Jenis Kelamin</b>	<b>n</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	60	51.7
Perempuan	56	48.3
Jumlah	116	100.0
<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>n</b>	<b>Persentase</b>
SD	12	10.3
SMP	19	16.4
SMA	69	59.5
Perguruan Tinggi	16	13.8
Jumlah	116	100.0
<b>Pekerjaan</b>	<b>n</b>	<b>Persentase</b>
Petani	28	24.1
IRT	38	32.8
Karyawan	9	7.8
Wiraswasta	21	18.1
PNS/TNI/POLRI	5	4.3
Lainnya	7	6.0
siswa / mahasiswa	8	6.9
Jumlah	116	100.0
<b>Daya Tanggap</b>	<b>n</b>	<b>Persentase</b>
tidak baik	55	47.4
baik	61	52.6
Jumlah	116	100.0
<b>Kehandalan</b>	<b>n</b>	<b>Persentase</b>
tidak baik	52	44.8
baik	64	55.2
Jumlah	116	100.0
<b>Jaminan</b>	<b>n</b>	<b>Persentase</b>
tidak baik	47	40.5

baik	69	59.5
Jumlah	116	100.0
<b>Empati</b>	<b>n</b>	<b>Persentase</b>
tidak baik	37	31.9
baik	79	68.1
Jumlah	116	100.0
<b>Bukti Fisik</b>	<b>n</b>	<b>Persentase</b>
tidak baik	60	51.7
baik	56	48.3
Jumlah	116	100.0
<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>n</b>	<b>Persentase</b>
tidak puas	49	42.2
puas	67	57.8
Jumlah	116	100.0

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 116 responden menunjukkan distribusi kelompok umur tertinggi adalah 45 - 65 tahun (lansia) sebanyak 50,0% dan terendah adalah 17 - 25 tahun (remaja akhir) sebanyak 9,5%. Jenis kelamin laki-laki sebanyak 51,7% dan perempuan sebanyak 48,3%. Tingkat pendidikan didapati SMA menjadi yang tertinggi sebanyak 59,5% dan terendah adalah SD sebanyak 10,3%. Berdasarkan dari pekerjaan responden yang tertinggi yaitu IRT (Ibu Rumah Tangga) sebanyak 32,8% dan terendah yaitu PNS/TNI/POLRI sebanyak 4,3%. Mutu daya tanggap tidak baik sebanyak 47,4% dan mutu daya tanggap baik sebanyak 52,6%. Mutu kehandalan tidak baik sebanyak 44,8% dan mutu kehandalan baik sebanyak 55,2%. Mutu jaminan tidak baik sebanyak 40,5% dan mutu jaminan baik sebanyak 59,5%. Mutu empati tidak baik sebanyak 31,9% dan mutu empati baik sebanyak 68,1%. Mutu bukti fisik tidak baik sebanyak 51,7% dan mutu bukti fisik baik sebanyak 48,3%. Kepuasan Pasien BPJS menyatakan tidak puas sebanyak 42,2% dan puas sebanyak 57,8%.

**Tabel 2.** Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Tanjung Botung Kabupaten Padang Lawas

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah	X <sup>2</sup> (p)
	Tidak Puas		Puas			
	n	Persen	n	Persen		
<b>Daya Tanggap</b>						
Tidak baik	32	58,2	23	41,8	55	10,893 (0,001)
Baik	17	27,9	44	72,1	61	
<b>Kehandalan</b>						
Tidak baik	14	26,9	38	73,1	52	9,065 (0,003)
Baik	35	54,7	29	45,3	64	
<b>Jaminan</b>						
Tidak baik	22	46,8	25	53,2	47	0,676 (0,411)
Baik	27	39,1	42	60,9	69	
<b>Empati</b>						
Tidak baik	24	64,9	13	35,1	37	11,397 (0,001)
Baik	25	31,6	54	68,4	79	
<b>Bukti Fisik</b>						
Tidak baik	32	53,3	28	46,7	60	6,267 (0,012)
Baik	17	30,4	39	69,6	56	

Tabel 2 menunjukkan bahwa diperoleh dari 116 responden menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji chi square dari 55 pasien yang menyatakan mutu daya tanggap (responsiveness) tidak baik terdapat yang tidak puas sebanyak 58,2%. Hasil analisis statistic diperoleh bahwa nilai X<sup>2</sup> hitung (10,893) > X<sup>2</sup> tabel (3,841) atau nilai p (0,001) <  $\alpha$  (0,05). Ini berarti mutu daya tanggap berhubungan terhadap kepuasan pasien. Dari 54 pasien yang menyatakan mutu kehandalan (reability) tidak baik terdapat yang tidak puas sebanyak 26,9%. Hasil analisis statistic diperoleh bahwa nilai X<sup>2</sup> hitung (9,065) > X<sup>2</sup> tabel (3,841) atau nilai p (0,003) <  $\alpha$  (0,05). Ini berarti mutu kehandalan berhubungan terhadap kepuasan pasien. Dari 47 pasien yang menyatakan mutu jaminan (assurance) tidak baik terdapat yang tidak puas sebanyak 46,8%. Hasil analisis statistic diperoleh bahwa nilai X<sup>2</sup> hitung (0,676) < X<sup>2</sup> tabel (3,841) atau nilai p (0,411) >  $\alpha$  (0,05). Ini berarti mutu jaminan tidak berhubungan terhadap kepuasan pasien. Dari 37 pasien yang menyatakan mutu empati (empathy) tidak baik terdapat yang tidak puas sebanyak 64,9%. Hasil analisis statistic diperoleh bahwa nilai X<sup>2</sup> hitung (11,397) > X<sup>2</sup> tabel (3,841) atau nilai p (0,001) <  $\alpha$  (0,05). Ini berarti mutu empati berhubungan terhadap kepuasan pasien. Dari 60 pasien yang menyatakan mutu bukti

fisik (tangibles) tidak baik terdapat yang tidak puas sebanyak 53,3%. Hasil analisis statistic diperoleh bahwa nilai  $X^2$  hitung (6,267) >  $X^2$  tabel (3,841) atau nilai  $p$  (0,012) <  $\alpha$  (0,05). Ini berarti mutu bukti fisik berhubungan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 3.** Analisis Multivariat Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Tanjung Botong Kabupaten Padang Lawas

Variabel	B	S.E	Sig.	EXP (B)	95% C for EXP (B)	
					Lower	Upper
Daya Tanggap	1.339	.474	.005	3.816	1.507	9.661
Kehandalan	-1.297	.462	.005	.273	.111	.675
Empati	1.204	.482	.013	3.333	1.295	8.575
Bukti fisik	1.285	.468	.006	3.614	1.444	9.047
Constant	-3.522	1.423	.013	.030		

Tabel 3 menunjukkan bahwa daya tanggap ( $p=0,005$ ), kehandalan ( $p=0,005$ ), empati ( $p=0,013$ ), bukti fisik ( $p=0,006$ ) merupakan variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS. Dari keempat variabel tersebut, variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS adalah variabel daya tanggap dengan nilai Exp (B)=3,816).

## PEMBAHASAN

### Hubungan Mutu Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien BPJS

Daya tanggap (responsiveness) merupakan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang sejelas-jelasnya. Beberapa pelayanan kesehatan kadang harus dilakukan lebih dari satu kali kunjungan misalnya seperti pengobatan pada pasien diabetes yang harus mengkonsumsi obat rutin sehingga informasi yang sejelas-jelasnya tentang berapa kali pasien datang, kapan harus datang kembali sangat diperlukan oleh (6). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari 55 pasien yang menyatakan mutu daya tanggap (responsiveness) tidak baik terdapat yang tidak puas sebanyak 58,2% dan dari 61 pasien yang menyatakan mutu daya tanggap (responsiveness) baik terdapat yang tidak puas sebanyak 27,9%. Responsiveness atau daya tanggap adalah salah satu dari enam dimensi kualitas pelayanan kesehatan menurut World Health Organization (WHO) yang mencakup kemampuan sistem kesehatan untuk merespon kebutuhan dan harapan pasien dengan cepat, ramah, dan efektif. Hubungan mutu daya tanggap dengan kepuasan pasien BPJS sangat erat karena daya tanggap yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Jika pasien merasa sistem kesehatan merespon kebutuhan mereka dengan baik, maka kemungkinan besar pasien akan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebaliknya, jika pasien merasa bahwa sistem kesehatan tidak merespon kebutuhan mereka dengan baik, maka hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien(12).

Selain itu, daya tanggap juga dapat mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap sistem kesehatan. Pasien yang merasa sistem kesehatan merespon kebutuhan mereka dengan baik, cenderung akan lebih percaya dan memilih menggunakan layanan kesehatan dari sistem tersebut. Dalam konteks BPJS, daya tanggap juga menjadi faktor yang penting dalam menentukan keberhasilan program BPJS Kesehatan. Pasien BPJS memiliki hak untuk mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas dan memadai sesuai dengan iuran yang telah dibayarkan. Jika daya tanggap sistem BPJS Kesehatan baik, maka pasien akan merasa bahwa hak-hak mereka diakui dan dipenuhi dengan baik, dan kemungkinan besar akan merasa puas dengan layanan yang diberikan(1,11).

Hasil analisis statistik diperoleh bahwa nilai  $x^2$  hitung (10,893) >  $x^2$  tabel (3,841) atau nilai  $p$  (0,001) <  $\alpha$  (0,05). Ini berarti mutu daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian Hastuti et al., (2017) diperoleh hasil bahwa ada hubungan dimensi mutu responsiveness dengan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ). Sama hal dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja yang menyatakan bahwa responsiveness tidak berhubungan dengan kepuasan pasien mengatasi keluhan pelanggan, hal ini berhubungan dengan kepuasan pelanggan (4). Oleh karena itu, penting bagi sistem kesehatan untuk memperhatikan dan meningkatkan mutu daya tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan keberhasilan program BPJS Kesehatan secara keseluruhan(15).

### Hubungan Mutu Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS

Kehandalan (reliability) merupakan keahlian untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi (5). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari 54 pasien yang menyatakan mutu kehandalan (reability) tidak baik terdapat yang tidak puas sebanyak 26,9% dan dari 64 pasien yang menyatakan mutu kehandalan (reability) baik terdapat yang tidak puas sebanyak

54,7%. Hasil analisis statistik diperoleh bahwa nilai  $x^2$  hitung (9,065) >  $x^2$  tabel (3,841) atau nilai  $p$  (0,003) <  $\alpha$  (0,05). Ini berarti mutu kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Beda halnya dengan penelitian Maulina et al., (2019) diperoleh bahwa tidak ada hubungan antara faktor reliability dengan kepuasan pasien disebabkan oleh kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien(8).

Kehandalan atau reliability adalah salah satu dimensi kualitas pelayanan kesehatan menurut World Health Organization (WHO), yang mencakup kemampuan sistem kesehatan untuk memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Mutu kehandalan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien BPJS. Pasien BPJS yang mendapatkan layanan kesehatan yang andal dan konsisten cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, ketidakandalan dalam memberikan layanan kesehatan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Pasien BPJS yang mengalami ketidakandalan dalam pelayanan kesehatan, seperti pelayanan yang lambat, tidak akurat atau tidak efektif, dapat mengakibatkan kekecewaan dan bahkan merasa kehilangan kepercayaan pada sistem kesehatan. Hal ini dapat menyebabkan pasien mencari alternatif lain untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih andal, atau bahkan memutuskan untuk tidak menggunakan BPJS Kesehatan lagi(15). Oleh karena itu, penting bagi sistem kesehatan untuk meningkatkan mutu kehandalan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan, seperti tenaga medis dan fasilitas kesehatan, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan. Dengan meningkatkan mutu kehandalan, pasien BPJS akan merasa lebih dihargai dan percaya pada sistem kesehatan, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan keberhasilan program BPJS Kesehatan secara keseluruhan(15).

### **Hubungan Mutu Empati Dengan Kepuasan Pasien BPJS**

Empati (emphaty) merupakan memberikan perhatian bersifat individual dan pribadi yang tulus kepada para pasien dalam upaya memenuhi kebutuhannya. Rumah sakit diharapkan mengerti dan mengetahui tentang hal yang dibutuhkan pasien secara spesifik dan memberikan pelayanan dalam di waktu yang nyaman bagi pasien. Empati atau empathy adalah dimensi kualitas pelayanan kesehatan menurut World Health Organization (WHO) yang mencakup kemampuan sistem kesehatan untuk memberikan perhatian yang empatik, ramah, dan menghargai kebutuhan pasien. Mutu empati memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien BPJS. Pasien BPJS yang merasa mendapatkan perhatian dan empati dari tenaga medis atau petugas kesehatan cenderung merasa lebih puas dengan layanan kesehatan yang diberikan. Sebaliknya, kurangnya empati dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien(8).

Pasien BPJS yang tidak merasa dihargai dan diakui kebutuhannya oleh tenaga medis atau petugas kesehatan dapat merasa tidak nyaman dan tidak dihargai. Hal ini dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan layanan kesehatan yang diberikan, bahkan meskipun layanan kesehatan tersebut dianggap baik dari segi teknis. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari 37 pasien yang menyatakan mutu empati (empathy) tidak baik terdapat yang tidak puas sebanyak 64,9% dan dari 79 pasien yang menyatakan mutu empati (empathy) baik terdapat yang tidak puas sebanyak 31,6%. Hasil analisis statistik diperoleh bahwa nilai  $x^2$  hitung (11,397) >  $x^2$  tabel (3,841) atau nilai  $p$  (0,001) <  $\alpha$  (0,05). Ini berarti mutu empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian Natassa & Dwijayanti, (2019) disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatandirawat inap RSUD Tengku Rafi'an(11). Beda hal nya dengan penelitian Fitriyanah & Utomo, (2017) Hasil uji analisis mann- whitney  $p$  value= 0,107 artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan (empati/emphaty) (3). Oleh karena itu, penting bagi sistem kesehatan untuk meningkatkan mutu empati dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS. Hal ini dapat dilakukan dengan melatih tenaga medis atau petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan baik dan empatik, serta memberikan perhatian yang tepat pada kebutuhan pasien. Dengan meningkatkan mutu empati, pasien BPJS akan merasa lebih dihargai dan diakui kebutuhannya oleh sistem kesehatan, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan keberhasilan program BPJS(9).

### **Hubungan Mutu fisik Dengan Kepuasan Pasien BPJS**

Fisik (tangible) merupakan cara menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit, dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawainya(16). Selain itu, Mutu fisik atau tangible adalah dimensi kualitas pelayanan kesehatan menurut World Health Organization (WHO) yang mencakup kemampuan sistem kesehatan untuk memberikan fasilitas dan peralatan yang memadai, serta lingkungan yang bersih dan nyaman untuk pasien. Mutu fisik memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien BPJS. Pasien BPJS yang merasa mendapatkan fasilitas dan peralatan yang memadai serta lingkungan yang bersih dan nyaman cenderung merasa

lebih puas dengan layanan kesehatan yang diberikan. Sebaliknya, kurangnya mutu fisik dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien(9).

Pasien BPJS yang mengalami kekurangan fasilitas dan peralatan kesehatan, seperti ketersediaan tempat tidur yang cukup atau alat kesehatan yang diperlukan, dapat merasa tidak nyaman dan khawatir akan efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal ini dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan layanan kesehatan yang diberikan, bahkan meskipun tenaga medis atau petugas kesehatan telah memberikan layanan yang baik secara teknis. Oleh karena itu, penting bagi sistem kesehatan untuk meningkatkan mutu fisik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai, serta menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan di fasilitas kesehatan. Dengan meningkatkan mutu fisik, pasien BPJS akan merasa lebih nyaman dan percaya pada sistem kesehatan, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan keberhasilan program BPJS(21). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari 60 pasien yang menyatakan mutu bukti fisik (tangibles) tidak baik terdapat yang tidak puas sebanyak 53,3% dan dari 56 pasien yang menyatakan mutu bukti fisik (tangibles) baik terdapat yang tidak puas sebanyak 30,4%. Hasil analisis statistik diperoleh bahwa nilai  $\chi^2$  hitung (6,267) >  $\chi^2$  tabel (3,841) atau nilai  $p$  (0,012) <  $\alpha$  (0,05). Ini berarti mutu bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Beda halnya dengan penelitian Maulina et al., (2019) Tidak terdapat hubungan antara faktor tangible (bukti langsung) dengan kepuasan pasien BPJS di UPT Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor(8).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Temuan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa diperoleh bahwa daya tanggap, kehandalan, empati, bukti fisik merupakan variabel yang berhubungan tingkat kepuasan pasien. Sehingga diperlukan kinerja lebih baik lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien BPJS.

## 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. BPJS UU. Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2011.
3. Nusa M, Maramis FRR, Korompis GEC. Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat dengan Kepuasan Jasa Pelayanan di Puskesmas Kombos Kota Manado. *KESMAS.* 2019;7(5).
4. Muliana Y. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan pada Pasien BPJS dan Non BPJS Berdasarkan Metode Servqual di RSUD Kota Dumai. 2019;
5. Puji Pratiwi I. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. *Ketiga Jakarta Fak Kedokt dan IlmuKesehatan UIN Syarif Hidayatullah.* 2016;
6. Vianti NR. Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap (IRI) Bangsal Dahlia RSUD Ungaran. *Univ Negeri Semarang.* 2016;
7. Ahmad F. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019. *Universitas islam Negeri Sumatera Utara;* 2019.
8. Wildani H, Badiran M, Hadi AJ. Relationship of Outpatients Quality Health services with The Satisfaction of Patients National Health Insurance in Muhammadiyah Hospital North Sumatera. *J Komunitas Kesehat Masy.* 2020;1(2):7–21.
9. Siyen S, Hadi AJ, Asriwati A. Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *MPPKI (Media Publ Promosi Kesehat Indones Indones J Heal Promot.* 2020;3(3):267–74.
10. Mernawati D, Zainafree I. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Heal Perspect J.* 2016;1(1).
11. Lontaan M. Kualitas pelayanan publik di RSUP Prof. Dr RD Kandou Malalayang Manad (Studi pada pasien peserta BPJS kesehatan). 2014;4.
12. Hasibuan AS, Yaturramadhan H, Hadi AJ, Ahmad H. Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas dalam Pencegahan Covid-19 di Puskesmas Batunadua Kota Padangsidempuan. *MPPKI (Media Publ Promosi Kesehat Indones Indones J Heal Promot.* 2021;4(4):475–81.
13. ISWARA A. Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit. 2020;
14. Hastuti SKW, Mudayana AA, Nurdhila AP, Hadiyatama D. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas J Fak Kesehat Masy.*

- 2017;11(2):161–8.
15. Hasibuan AS, Manggabarani S, Maulana I, Hadi AJ. Determinan Model Karakteristik Budaya Kesehatan pada Pemanfaatan Pelayanan Pencegahan Covid-19 di Puskesmas Padangmatinggi Kota Padangsidempuan. *Media Publ Promosi Kesehat Indones*. 2022;5(12):1641–7.
  16. Herman M, Normajatun N, Rahmita D. Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *AS-SIYASAH J Ilmu Sos Dan Ilmu Polit*. 2019;3(1):1–8.
  17. Maulina L, Madjid TA, Chotimah I. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *PROMOTOR*. 2019;2(2):130–6.
  18. Natassa J, Dwijayanti SS. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Heal Care J Kesehat*. 2019;8(2):29–42.
  19. Fitriyanah E, Utomo TP. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. *J Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. 2017;9(2).
  20. Yuliana L, Mardiyana Z. Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jambura J Educ Manag*. 2021;53–68.
  21. Susilowati EB, Purnama BE. Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pasien Rumah Sakit Umum Nirmala Suri Sukoharjo. *J Speed – Sentra Penelit Eng dan Edukasi [Internet]*. 2011;3(4):10–7. Available from: <http://speed.web.id/ejournal/index.php/Speed/article/view/240>