

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL

Buenita S<sup>1</sup>, Perry Boy Chandra Siahaan<sup>2</sup>, Nina Safitri<sup>3</sup>  
Universitas Prima Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
[buenitaskm@gmail.com](mailto:buenitaskm@gmail.com)<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023. Metode penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan *explanatory*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang terdaftar sebagai anggota BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau di tahun 2022. Sampel pada penelitian ini sebanyak 70 orang. Hasil penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara sarana prasarana (p-value= 0.001), kehandalan (p-value= 0.000), daya tanggap (p-value= 0.008), jaminan (p-value= 0.009), empati (p-value= 0.003) dengan kepuasan pasien peserta BPJS di PT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023. Simpulan pada penelitian ini adalah terdapat hubungan sarana prasarana, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dengan kepuasan pasien dan variabel empati adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023

Kata Kunci: Daya Tanggap, Empati, Jaminan, Kehandalan, Kepuasan Pasien, Sarana Prasarana.

### ABSTRACT

*The aim of this research is to determine the effect of service quality on patient satisfaction of BPJS participants at UPT Puskesmas Rengas Pulau Medan City in 2023. This research method is a survey method with an explanatory approach. The population in this study were all patients registered as BPJS members at the Rengas Island Health Center UPT in 2022. The sample in this study was 70 people. The results of this research show a significant relationship between infrastructure (p-value= 0.001), reliability (p-value= 0.000), responsiveness (p-value= 0.008), guarantee (p-value= 0.009), empathy (p-value= 0.003) with patient satisfaction of BPJS participants at PT Puskesmas Rengas Pulau Medan City in 2023. The conclusion of this research is that there is a relationship between infrastructure, reliability, responsiveness, guarantee, empathy with patient satisfaction and the empathy variable is the variable that most dominantly influences quality services for patient satisfaction of BPJS participants at the Rengas Island Health Center Technical Implementation Unit, Medan City in 2023.*

*Keywords: Assurance, Empathy, Infrastructure, Patient Satisfaction, Reliability, Responsiveness.*

## PENDAHULUAN

Masalah kesehatan adalah salah satu kebutuhan pokok masyarakat yang terus menjadi perhatian utama. Dalam menghadapi peningkatan taraf hidup masyarakat, tuntutan akan kualitas pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Dalam konteks ini, penyedia jasa pelayanan kesehatan, seperti Puskesmas, harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka. Hal ini tidak hanya mencakup aspek penyembuhan penyakit, tetapi juga mencakup upaya pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup dan memenuhi kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa kesehatan (Gintin dkk, 2018)

Ketersediaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam pembangunan negara, karena hal ini bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang sehat. Dengan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang tersedia baik dari sektor publik maupun swasta, masyarakat memiliki pilihan dalam mengakses layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, perbaikan mutu pelayanan menjadi penting bagi setiap penyedia jasa kesehatan (Mardina dkk, 2021).

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas layanan ini sangat tergantung pada upaya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, serta sejauh mana penyedia jasa kesehatan dapat memahami dan memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk mengukur kualitas layanan dari perspektif pelanggan (Natassa, 2019).

Kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan sangat bergantung pada faktor-faktor seperti fasilitas, sumber daya manusia, dan biaya. Upaya pemerintah Indonesia dalam mencapai Universal Health Coverage (UHC) melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa semua orang dapat mengakses layanan kesehatan yang baik tanpa mengalami kesulitan keuangan (Kemenkes RI, 2018)

Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang rendah dapat berdampak pada tingkat kunjungan ke rumah sakit, sehingga penting bagi penyedia jasa kesehatan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan (Rizky, 2021). Kepuasan pasien terkait dengan pengalaman mereka dalam menerima pelayanan kesehatan dan sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan dan keinginan mereka (Rofiah, 2019).

Berdasarkan observasi awal terhadap UPT Puskesmas Rengas Pulau di Kota Medan, ada beragam keluhan dari pasien, termasuk kurangnya keramahan dan empati petugas, keterlambatan dalam pelayanan, dan kurangnya fasilitas medis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan tahun 2023.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan metode survei yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023 dan Rancangan penelitian ini adalah pendekatan *explanatory* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa prosedur, yang pertama dengan menyerahkan surat izin penelitian pada pihak terkait di Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan. Kemudian setelah mendapatkan balasan bahwa penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan tahun 2023 telah mendapatkan izin maka penelitian mulai dilakukan pada bulan Maret 2023 dengan jumlah responden 70 responden. Penelitian dilakukan dengan pengisian kuesioner yang diberikan kepada responden yang berkunjung ke Puskesmas Rengas. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan mulai pukul 08.00-12.00 WIB. Proses penelitian diawali peneliti meminta izin kepada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Rengas untuk menjadi responden. Bila pasien tersebut setuju, maka peneliti memberikan lembar kuesioner mengenai kualitas pelayanan kepada responden yang kemudian dijawab oleh responden. Pada tanggal April 2023, data dan jawaban kuesioner dari 70 responden telah terkumpul. Kemudian peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan program *Statistical Package For Social Science* (SPSS) pada komputer.

## HASIL PENELITIAN

### Hasil Analisis Univariat

Berdasarkan hasil penelitian, data yang dikumpulkan *entry* ke dalam bentuk penyajian tabel yang berfungsi untuk memudahkan dalam menyederhanakan setiap variabel yang akan diteliti. Adapun hasil pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Sarana Prasarana, Kehandalan, Daya Tanggapan Jaminan dan Empati.

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Sarana Prasarana</b>		
Baik	13	18.6
Kurang Baik	57	81.4
<b>Kehandalan</b>		
Baik	20	28.6
Kurang Baik	50	71.4
<b>Daya Tanggap</b>		
Baik	13	18.6
Kurang Baik	57	81.4
<b>Jaminan</b>		
Baik	16	22.9
Kurang Baik	54	77.1
<b>Empati</b>		
Baik	17	24.3
Kurang Baik	53	75.7

(Sumber Data: Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa data karakteristik sarana prasarana, responden yang menjawab kurang baik yaitu sebanyak 57 orang (81.4%) dan responden yang menjawab baik yaitu sebanyak 13 orang (18.6%). Sedangkan data karakteristik kehandalan, responden yang menjawab kurang baik yaitu sebanyak 50 orang (71.4%) dan responden yang menjawab baik yaitu sebanyak 20 orang (28.6%). Data karakteristik daya tanggap responden yang menjawab kurang baik yaitu sebanyak 57 orang (81.4%) dan responden yang menjawab yaitu sebanyak 13 orang (18.6%). Data karakteristik jaminan responden yang menjawab kurang baik yaitu sebanyak 54

orang (77.1%) dan responden yang menjawab baik yaitu sebanyak 16 orang (22.9%). Data karakteristik empati responden yang menjawab kurang baik yaitu sebanyak 53 orang (75.7%) dan responden yang menjawab baik yaitu sebanyak 17 orang (24.3%).

### Hasil Analisis Bivariat

#### Sarana Prasarana dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 2. Hubungan antara Sarana Prasarana dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

Sarana Prasarana	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Kurang Pas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	5	38.5	8	61.5	13	100.0	0.001
Kurang Baik	16	28.1	41	71.9	57	100.0	

(Sumber Data: Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 2. diketahui bahwa dari 57 orang responden menjawab sarana prasarana kurang baik, terdapat pasien merasa kurang puas yaitu sebanyak 41 orang (71.9%) dan terdapat pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 16 orang (28.1%). Dari 13 orang responden menjawab sarana prasarana baik, terdapat pasien yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 8 orang (61.5%) dan terdapat pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 5 orang (38.5%).

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh hasil  $p = 0.001$  ( $p < \alpha$ )  $\alpha = 0.05$  artinya  $H_0$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa Sarana Prasarana mempunyai hubungan secara signifikan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

#### Kehandalan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hubungan antara Kehandalan dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Kurang Pas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	6	30.0	14	70.0	20	100.0	0.000
Kurang Baik	15	30.0	35	70.0	50	100.0	

(Sumber Data: Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 3. diketahui bahwa dari 50 orang responden yang menjawab kehandalan yang kurang baik, terdapat pasien yang kurang puas yaitu sebanyak 35 orang (70.0%) dan terdapat pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 15 orang (30.0%). Dari 20 orang responden yang menjawab kehandalan yang baik, terdapat pasien yang kurang puas yaitu sebanyak 14 orang (70.0%) dan terdapat pasien yang puas yaitu sebanyak 6 orang (30.0%).

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh hasil  $p = 0.000$  ( $p < \alpha$ )  $\alpha = 0.05$  artinya  $H_0$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa Kehandalan mempunyai hubungan secara signifikan dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

## Daya Tanggap dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 4. Hubungan antara Daya Tanggap dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Kurang Pas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	7	53.8	6	46.2	13	100.0	0.008
Kurang Baik	14	24.6	43	75.4	57	100.0	

(Sumber Data: Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 4. diketahui bahwa dari 57 orang responden yang menjawab daya tanggap yang kurang baik, terdapat responden yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 43 orang (75.4%) dan terdapat responden yang merasa puas yaitu sebanyak 14 orang (24.6%). Dari 13 orang responden yang menjawab daya tanggap yang baik, terdapat responden yang merasa puas yaitu sebanyak 7 orang (53.8%) dan terdapat responden yang merasa puas yaitu sebanyak 6 orang (46.2%).

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh hasil  $p = 0.008$  ( $p < \alpha$ )  $\alpha = 0.05$  artinya  $H_0$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa Daya Tanggap mempunyai hubungan secara signifikan dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

## Jaminan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 5. Hubungan antara Jaminan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Kurang Pas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	4	25.0	12	75.0	16	100.0	0.009
Kurang Baik	17	31.5	37	68.5	54	100.0	

(Sumber Data: Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 5. diketahui bahwa dari 54 orang responden yang menjawab jaminan yang kurang baik, terdapat responden yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 37 orang (68.5%) dan terdapat responden yang merasa puas yaitu sebanyak 17 orang (31.5%). Dari 16 orang responden yang menjawab jaminan yang baik, terdapat responden yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 12 orang (75.%) dan terdapat responden yang merasa puas yaitu sebanyak 4 orang (31.5%).

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh hasil  $p = 0.009$  ( $p < \alpha$ )  $\alpha = 0.05$  artinya  $H_0$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa Jaminan mempunyai hubungan secara signifikan dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

## Empati dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 6. Hubungan antara Empati dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

Empati	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Kurang Pas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	10	58.8	7	41.2	17	100.0	0.003
Kurang Baik	11	20.8	42	79.2	53	100.0	

(Sumber Data: Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023)

Berdasarkan tabel di 6. diketahui bahwa dari 53 orang responden yang menjawab empati kurang baik, terdapat responden yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 42 orang (79.2%) dan terdapat responden yang merasa puas yaitu sebanyak 11 orang (20.8%). Dari 17 orang responden yang menjawab empati baik, terdapat responden yang merasa puas yaitu sebanyak 10 orang (58.8%) dan terdapat responden yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 7 orang (41.2%).

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh hasil  $p = 0.003$  ( $p < \alpha$ )  $\alpha = 0.05$  artinya  $H_0$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa Empati mempunyai hubungan secara signifikan dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

### Hasil Analisis Multivariat

Analisis multivariat merupakan model statistik yang menguji pola pada multidimensi dengan meninjau beberapa variabel data. Ini merupakan kelanjutan dari analisis data bivariat, yang hanya meninjau dua variabel dalam modelnya. Analisis multivariat ini dilakukan untuk melihat variabel yang paling dominan dan berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji regresi logistic berganda dengan model prediksi yaitu dengan cara menseleksi variabel independennya. Hal ini dalam analisis multivariate adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Analisis Multivariat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

Variabel	Sig.	Exp (B)	95% CI	
			Lower	Upper
Sarana Prasarana	0.613	1.436	0.354	5.834
Kehandalan	0.767	1.214	0.337	4.374
Daya Tanggap	0.145	2.713	0.708	10.399
Jaminan	0.575	.661	0.156	2.807
Empati	0.016	4.610	1.329	15.987

(Sumber Data: Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023)

Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023 yaitu empati (Sig. = 0.016; Exp (B) = 4.610; CI = 1.329-15.987).

## PEMBAHASAN

### Sarana Prasarana

Berdasarkan uji *chi square* untuk Sarana Prasarana ( $p = 0.001$ ) menunjukkan bahwa Sarana Prasarana mempunyai hubungan secara signifikan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

Hal ini sejalan dengan penelitian Abidin (2018) yang mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Sarana Prasarana dengan Kualitas BPJS di RSUD Kota Kendari Tahun 2019 dengan menggunakan penelitian analitik observasional dan rancangan penelitian *cross sectional* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0.000$ . Hal ini sejalan dengan penelitian Wulandari dkk (2016) dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan pendekatan *Cross Sectional Study* menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sarana prasarana dengan pemanfaatan kesehatan di UPTD Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan Tahun 2016 dengan nilai  $p\text{-value} = 0.025$ . Hal ini juga sejalan dengan Sinambela & Marlina, (2019) diketahui pasien teratur dalam pemanfaatan fasilitas layanan kesehatan pada tersedia Sarana prasarana, adanya hubungan antara sarana dan prasarana kesehatan dengan pemanfaatan fasilitas layanan kesehatan di Puskesmas Kolang dengan  $p\text{-value} = 0.002$ . Pelayanan di Puskesmas ini berkaitan dengan fasilitas-fasilitas kesehatan yang ada di Puskesmas. Hal-hal seperti kenyamanan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dari alat periksa dan macam-macam obat yang tersedia adalah hal penting agar bisa menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat.

Berdasarkan data di lapangan banyak pasien merasa kurang puas memilih sarana prasarana yang kurang baik. Ini mengacu pada hasil penelitian ketidakpuasan pasien terhadap mutu sarana dan prasarana disebabkan kebersihan ruangan perawatan yang kurang dan tanggung jawab perawat baik yang melayani pasien dengan ramah sopan dan rasa empati yang baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada meskipun dengan sarana dan prasarana yang belum memadai.

Kelengkapan fasilitas Puskesmas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kawat rawat inap, sehingga Puskesmas juga perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen. Berbagai kegiatan dan prasarana kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas Puskesmas merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian mereka terhadap kondisi Puskesmas (mutu baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas Puskesmas seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu/pasien (Sahir, 2018).

### Kehandalan

Berdasarkan uji *chi square* untuk Kehandalan ( $p = 0.000$ ) menunjukkan bahwa Kehandalan mempunyai hubungan secara signifikan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Bata & Dermawansyah (2019) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare dengan menggunakan penelitian analitik observasional dan rancangan penelitian cross sectional diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0.004$ . Hal ini sejalan dengan penelitian Safitri & Anastasya (2022) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan dengan nilai  $p\text{-value} = 0.014$ . Hal ini juga sejalan dengan penelitian Ginting & Arianto (2018) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Mandiri di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang dengan nilai  $p\text{-value} = 0.001$ . Kehandalan yang dimiliki petugas kesehatan merupakan kualitas pelayanan yang dapat dijadikan batu loncatan sehingga pelayanan yang

Berdasarkan data yang diperoleh dari tempat penelitian, terdapat responden pengguna BPJS menyatakan bahwa tidak adanya petugas yang memberikan arahan saat pertama datang berkunjung di puskesmas Rengas Pulau, responden lain juga menyatakan bahwa terkadang obat yang diberikan petugas tidak meman saat di minum, terdapat responden yang menyatakan saat konsultasi dengan dokter terkadang tidak dimengerti akan penjelasan dari dokter, dan responden lain juga menyatakan pelayanan yang dilakukan sesuai jam operasional, pelayanan pengaduan yang cepat dan handal serta informasi yang disampaikan sesuai dengan yang diharapkan oleh responden.

Kehandalan juga dapat berarti kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan untuk pengguna BPJS Kesehatan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kehandalan petugas kesehatan ini terdiri dari petugas kesehatan memberikan tindakan keperawatan secara betul dan sesuai dengan aturan yang ditetapkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) Puskesmas, petugas juga senantiasa memberikan tindakan pengobatan tepat waktu, informasi tindakan pengobatan yang diberikan mudah dimengerti dan sesuai dengan keluhan (Rahmawati, 2018).

### **Daya Tanggap**

Berdasarkan uji *chi square* untuk Daya tanggap ( $p = 0.008$ ) menunjukkan bahwa daya tanggap mempunyai hubungan secara signifikan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

Hal ini sejalan dengan penelitian Siswati (2018) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap dengan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar dengan menggunakan penelitian analitik observasional dan rancangan penelitian *cross sectional* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0.001$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Safitri (2022) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara Daya Tanggap dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p\text{-value} = 0.002$ . Hal ini juga sejalan dengan penelitian Yunanto (2019) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek dengan nilai  $p\text{-value} = 0.002$ . Daya tanggap oleh pasien dikatakan



baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa daya tanggap yang dimiliki petugas kesehatan di RSUD Kota Makassar sudah baik yang menyatakan kecepatan dan ketepatan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari tempat penelitian, responden mengatakan daya tanggap di Puskesmas Rengas Pulau 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, terdapat responden lain juga mengatakan perawat tidak mampu mendengarkan keluhan dari pasien, tidak memberikan informasi yang jelas tentang keadaan penyakit mereka dan pelayanan yang ada di rumah sakit.

Daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Konsumen pelanggan jasa kesehatan dapat melakukan penilaian seberapa mudah fasilitas kesehatan dapat diakses/dijangkau, tidak lama menunggu dalam menerima layanan, kesediaan mendengarkan saran dan keluhan pasien. Daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat (Sulistiyawati dkk, 2019).

### **Jaminan**

Berdasarkan uji *chi square* untuk Jaminan ( $p = 0.009$ ) menunjukkan bahwa Jaminan mempunyai hubungan secara signifikan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Faizah, 2020) yang menyatakan bahwa jaminan memiliki hubungan yang signifikan dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kc Magelang dengan menggunakan penelitian analitik observasional dan rancangan penelitian *cross sectional* diperoleh nilai *p-value* = 0.000. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rizky (2021) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten nilai *p-value* = 0.000. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Defi & Intan (2019) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota dengan nilai *p-value* = 0.004. Keramahan dan kesopanan petugas kesehatan yang dapat menimbulkan rasa percaya pada pasien karena kepuasan pasien biasanya dikaitkan dengan keramahan petugas yang memberikan pelayanan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko.

Berdasarkan data yang diperoleh dari tempat penelitian, terdapat responden yang menyatakan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh para petugas/pegawai yang ada di Puskesmas Rengas Pulau kepada para pasien mengenai jaminan pelayanan meliputi keramahan, kesopanan, dan legalitas dapat dikatakan tidak ada masalah atau dapat dikatakan cukup baik dan jelas namun untuk ketepatan waktu Puskesmas Rengas Pulau belum dikatakan baik karena petugas/pegawai yang ada Puskesmas Rengas Pulau yang melayani bagian obat-obatan hanya terdapat satu petugas yang menyebabkan terjadinya penumpukan pasien untuk mengantri obat. Ada juga responden yang

merasakan kurang puas terhadap ketersediaan dokter di fasilitas kesehatan. Hal ini dikarenakan dokter yang belum datang pada waktu jam praktik, dokter yang masih praktik di tempat lain seperti di rumah sakit.

Jaminan (assurance) adalah kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan yang ada kaitannya dengan kesopanan dan pengetahuan. Jaminan (assurance) dalam hal ini mencakup pengetahuan, kompetensi, keterampilan, kepercayaan dan reputasi staf dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen institusi pelayanan kesehatan dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staf yang positif, dan perbaikan sistem (Putranti, 2019).

### **Empati**

Berdasarkan uji *chi square* untuk Empati ( $p = 0.003$ ) menunjukkan bahwa Empati mempunyai hubungan secara signifikan dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023. Hasil yang paling dominan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023 yaitu Empati (Sig. = 0.016; Exp (B) = 4.610; CI = 1.329-15.987).

Hal ini sejalan dengan penelitian Noorhidayah dkk (2019) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019 dengan menggunakan penelitian analitik observasional dan rancangan penelitian *cross sectional* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0.000$ . Hal ini juga sejalan dengan penelitian Wulandari (2018) yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara Empati dengan Kepuasan Pasien terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar dengan nilai  $p\text{-value} = 0.003$ . Hal ini juga sejalan dengan Agus (2019) penelitian yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara empati dengan Kepuasan Pasien tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo dengan nilai  $p\text{-value} = 0.007$ . Empati oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena persepsi pasien yang merasa bahwa empati yang dimiliki petugas sudah baik dalam hal registrasi BPJS, cara perawat melayani dan memperhatikan kebutuhan pasien, cara dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien dan petugas menghargai privasi pasien.

Berdasarkan data yang diperoleh dari tempat penelitian, terdapat responden yang mengatakan empati baik tetapi tidak merasa puas karena disebabkan oleh persepsi beberapa pasien yang tidak merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit yang masih memandang status sosial pasien yang masih yang membedakan pasien dan juga pelayanan di puskesmas masih membedakan antar pasien dan petugas kesehatan tidak baik dalam melayani dan memperhatikan kebutuhan pasien.

Meningkatkan kepuasan pasien menjadi hal prioritas. Ketulusan dan juga konsistensi tenaga kerja yang ada dipusat kesehatan adalah hal yang paling utama. Kepuasan pasien sebagian besar didapatkan dari pelayanan dari tenaga kerjanya. Oleh karena itu Puskesmas memilih tenaga kerja yang tepat, tidak hanya handal melakukan tugasnya, melainkan juga memiliki kepribadian yang baik. Pada saat melayani pasien yang datang berkunjung ke puskesmas sebagian besar dihabiskan dengan berbicara.

Menciptakan komunikasi yang mampu membuat pasien merasa aman dan di hargai. Semua pasien tentunya membutuhkan adanya pelayanan yang cepat tanggap. Untuk itu semua tenaga kesehatan sudah seharusnya dapat melayani dengan cepat. Apabila pasien sudah terlalu menunggu, maka wajar saja jika merasa kurang puas akan pelayanannya. Hal ini justru bisa menurunkan kepuasan pasien.

Semakin baik persepsi pasien terhadap empati maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, jika persepsi pasien terhadap empati tidak baik, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Empati merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta. Empati berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak ramah demi pelanggan. Rumah sakit dikatakan memiliki dimensi empati apabila peduli terhadap keluhan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien dan kesimpatikan dokter dan petugas terhadap pasien (Gultom dkk, 2021).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023, maka diperoleh kesimpulan terdapat hubungan Sarana Prasarana, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023. Variabel empati adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae. *Jurnal MKMI*, 12(2). <https://doi.org/10.30597/mkmi.v12i2.922>
- Agus, W. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah. <https://eprints.ums.ac.id/43548/4/Naskah%20jadi.pdf>
- Bata, A., & Dermawansyah. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki Padada Kabupaten Tana Toraja. Universitas Hasanuddin. <https://api.core.ac.uk/oai/oai:repository.unhas.ac.id:123456789/5681>
- Defi, M., & Intan, Z. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*. 1(1). <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/phpj/article/view/7755>
- Faizah, S. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan KC Magelang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan (JEP)*, 9(3), 101–121. <http://dx.doi.org/10.23960/jep.v9i3.128>
- Ginting, S., & Arianto, A. (2018). Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Mandiri Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018. *Jurnal Penelitian Keperawatan*

- Medik*, 1(1), 18–28. <http://dx.doi.org/10.36656/jpkm.v1i2.146>
- Gultom, R. J., Nababan, D., & Sipayung, R. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2). <https://doi.org/10.33143/jhtm.v7i2.1671>
- Kemendes RI. (2018). Hasil Riset Kesehatan Dasar Tahun 2018. Kementerian Kesehatan RI, 53(9), 1689–1699. [https://kesmas.kemkes.go.id/assets/upload/dir\\_519d41d8cd98f00/files/Hasil-risikesdas-2018\\_1274.pdf](https://kesmas.kemkes.go.id/assets/upload/dir_519d41d8cd98f00/files/Hasil-risikesdas-2018_1274.pdf)
- Mardina, M., Ilmi, M. B., Octa, & Viana, E. S. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Bagian Pendaftaran di Wilayah Kerja Puskesmas Pelambuan Banjarmasin Tahun 2021. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/9109/>
- Noorhidayah, Anggraeni, S., & Tuzzahra, S. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, 10(2). <https://doi.org/10.33859/dksm.v10i2.525>
- Putranti, A. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Klinik Gigi My Dental Care. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, VII(3), 201–207. <http://dx.doi.org/10.33846/sf201610.74.06>
- Rahmawati, N. (2018). Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), 1–10. <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/1893>
- Rizky, A. A. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Delima Harapan*, 8, 34–39. <https://doi.org/10.31935/delima.v8i1.105>
- Rofiah, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 1(1), 45–55. <http://repository.uinsu.ac.id/7924/1/REVISI%20SKRIPSI%20SIDANG%201.pdf>
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., Gurning, F. P., Administrasi, D., & Kesehatan, K. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 2829–3983. <https://doi.org/10.55904/florona.v1i2.303>
- Sahir, R. A., & Ridwan, R. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan bagi Keluarga Miskin pada Puskesmas se-Kabupaten Gowa 2017. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 64–70. <https://www.neliti.com/id/publications/27400/pelaksanaan-pelayanan-kesehatan-bagi-keluarga-miskin-pada-puskesmas-kabupaten-bo>
- Sinambela, M., & Marlina, S. (2019). Analisis Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kebidanan Pada Ibu Bersalin di Wilayah Kerja Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2019. 1(2). <http://dx.doi.org/10.35451/jkk.v1i2.123>
- Siswati, S. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap. *Jurnal MKMI*, 2, 174–183. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v1i1i3.531>

- Sulistiyawati, N., Perdana, N., & Maidin, A. (2019). Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan dan Keputusan Beli Ulang Obat di IFRS Jala Ammari Makassar. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 1(2), 10–20. <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/a6e4f2fcba3a03deea91b688e72bde44.pdf>
- Wulandari, A. (2018). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin Makassar. <https://123dok.com/document/y96xv74w-keperawatan-keperawatan-universitas-hasanuddin-wulandari-pengendalian-pelayanan-kesehatan.html>
- Wulandari, C., Ahmad, L. O. A. I., & Saptaputra, S. (2016). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan Tahun 2016. <https://www.neliti.com/id/publications/183311/faktor-yang-berhubungan-dengan-pemanfaatan-pelayanan-kesehatan-di-uptd-puskesmas>
- Yunanto, Y. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Askes Di Pt Askes Kediri. *Ekonika : Jurnal ekonomi universitas kadiri*, 1(1), 26–37. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v1i1.3>