

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI KLINIK PUSDIK BRIMOB KABUPATEN PASURUAN

Yovie Sischasari¹⁾, Eka Diah Kartiningrum²⁾, Dhonna Anggreni³⁾

^{1,2,3)}Program Magister Kesehatan Masyarakat

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto

Email. yoviesischasari@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk meninjau mutu pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan kinerja sumber daya manusia yang handal diharapkan oleh pasien yang datang untuk berobat. Penelitian ini menggunakan desain *crosssectional* dengan populasi adalah semua pasien yang merupakan pasien BPJS yang melakukan kunjungan di klinik bulan Oktober, November, Desember sebanyak 1330 peserta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 93 pasien. Alat ukur menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji regresi logistik dan analisis Structural Equation Modelling (SEM). Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada tingkat yang baik. Mayoritas pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan. Hasil analisis menjelaskan kualitas pelayanan (*tangible, assurance, reliability, empathy* dan *responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Pusdik Brimob Pasuruan. Responden yang menyatakan kualitas pelayanan pada tingkat baik memiliki kemungkinan 8,929 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan tingkat pelayanan dibawahnya dan 17% kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan sedangkan sisanya 83% ditentukan oleh faktor yang lain. Faktor yang paling dominan dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah empati, sedangkan pada kepuasan yang paling dominan adalah perilaku caring yang diberikan oleh petugas kesehatan. Oleh sebab itu upaya yang sinergis antara tenaga kesehatan dan pihak manajemen klinik sangat dibutuhkan untuk mampu memberikan caring yang penuh empati sehingga pasien merasa nyaman

Kata Kunci: kualitas, pelayanan, kepuasan, caring, empati

Abstract

Patient satisfaction is very important to review the quality of friendly, fast, accurate service and reliable human resource performance expected by patients who come for treatment. This study uses a cross-sectional design with a population of all BPJS patients who visited the clinic in October, November, December as many as 1330 participants. The sample in this study amounted to 93 patients. The measuring instrument used a questionnaire and was analyzed using

a logistic regression test and Structural Equation Modeling (SEM) analysis. The results of the study explain that the quality of health services is at a good level. The majority of BPJS patients are satisfied with the health services provided at the Pusdik Brimob Pasuruan Regency. The results of the analysis explain that the quality of service (tangible, assurance, reliability, empathy and responsiveness) affects patient satisfaction at the Pusdik Brimob Pasuruan Clinic. Respondents who stated that the quality of service was at a good level were 8.929 times more likely to feel satisfied than the level of service below it and 17% of patient satisfaction was determined by the quality of service provided while the remaining 83% was determined by other factors. The most dominant factor in measuring service quality is empathy, while the most dominant factor in satisfaction is caring behavior given by health workers. Therefore, synergistic efforts between health workers and clinic management are needed to be able to provide empathetic caring so that patients feel comfortable

Keywords: *quality, service, satisfaction, caring, empathy*

A. Pendahuluan

Pariwisata Pelayanan kesehatan adalah faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap individu di seluruh dunia. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk meninjau mutu pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan kinerja sumber daya manusia yang handal diharapkan oleh pasien yang datang untuk berobat (Ramadhan dan Suprajang, 2018). Demi menimbulkan rasa kepuasan dari pasien, tentunya klinik harus menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang dibuat oleh klinik itu sendiri sesuai dengan harapan pasien (Sulo., et al, 2019).

Jika klinik mampu memberikan pelayanan yang baik maka kepuasan pasien akan tercipta dan mereka akan kembali berobat di klinik tersebut ketika sakit, dan akan merekomendasikan kepada kerabat atau orang lain jika akan berobat (Andrianto., et al, 2020). Mutu pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang diharapkan setiap orang. Tujuan utama dari pelayanan kesehatan menciptakan hasil yang menguntungkan bagi pasien, provider, dan masyarakat. Hasil yang dicapai bergantung pada mutu pelayanan kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan merupakan badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia.

Keluhan masyarakat tentang pelayanan kesehatan yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Meskipun sudah ada Program berobat gratis namun masyarakat masih cenderung diposisikan sebagai pihak yang membutuhkan pelayanan bukan yang butuh dilayani. Paradigma ini menyebabkan energi kebijakan yang digerakkan pemerintah menjadi kurang efektif. Hal ini terlihat dari masih kurang puasnya masyarakat atas pelayanan kesehatan yang sudah direvolusi pemerintah (Sari.N..L.,dkk. 2019)

Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pasien BPJS Kesehatan merupakan persoalan pelayanan yang diberikan. Pasien BPJS tidak puas karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan premi yang dibayarkan. Hal ini mengakibatkan munculnya persepsi dihadapan masyarakat yang tidak baik tentang kepuasan pasien BPJS. Masalah utama yang sering terjadi pada klinik pelayanan kesehatan adalah bersaingnya pemberian pelayanan yang berkualitas sudah sesuai atau belum dengan harapan pasien (Indrianto, 2017).

Pelayanan merupakan gambaran total dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kepuasan pada pasien (Oktaruni, V.M, 2022). Untuk meningkatkan mutu pelayanan diperlukan agar memberikan kepuasan kepada pasien, petugas profesi kesehatan, manajer kesehatan maupun pemilik klinik/ institusi kesehatan. Beberapa aspek yang banyak dilihat oleh pasien dalam keseimbangan mutu pelayanan yaitu mulai dari ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, pemberian empati, menghargai/respek, kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien, serta keramahan petugas kesehatan dalam melayani pasien (Setryorini, 2018).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang setelah membandingkan persepsi antara kinerja atau hasil dari suatu produk dengan ekspektasinya (Abidin, 2016). Semakin banyaknya persaingan antara klinik akan menyebabkan pasien akan memiliki banyak alternatif pilihan, baik dari segi harga dan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga pasien akan memilih dengan nilai yang dianggap paling tinggi dari suatu produk (Indrianto, 2017). Pasien tidak akan memilih klinik yang memiliki kualitas rendah karena akan menimbulkan ketidakpuasan serta akan berdampak pada orang lain karena pasien tidak akan merekomendasikan klinik tersebut kepada orang lain (Oktaruni, V.M.2022). Perbaikan dari sistem kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang efektif sebagai upaya meningkatkan keberlangsungan bisnis.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan. Secara umum komunikasi, fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas terhadap pelayanan akan sangat loyal terhadap pelayanan kesehatan sehingga pasien mengunjungi kembali institusi medis yang sama dan merekomendasikan kepada orang lain. *Institute of Medicine (IOM)* mendefinisikan *patient centeredness* sebagai kemitraan antara dokter dan pasien untuk memastikan bahwa keputusan menghormati keinginan pasien, kebutuhan dan preferensi serta mendukung pasien untuk membuat keputusan dalam perawatan (Shin and Choi, 2023).

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang positif dari faktor keandalan terhadap kepuasan pasien, ketanggapan terhadap kepuasan pasien, dan keyakinan terhadap kepuasan, serta empati terhadap kepuasan pasien, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,011 lebih kecil 0,05 (Indrianto, 2017). Penelitian (Imran *et al.*, 2021) menunjukkan bahwa banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah baik dari segi pemeriksaan yang kurang oleh petugas, lamanya waktu pelayanan,

keterampilan petugas, saran/fasilitas, serta waktu yang ditunggu untuk mendapatkan pelayanan. Kepuasan pasien sebesar 58,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Survey pendahuluan yang dilakukan pada Klinik Pusdik Brimob dari 5 pasien pengguna BPJS sebanyak 3 pasien kurang puas tentang ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan dalam menggunakan jasa BPJS dikarenakan pembatasan penggunaan sarana dan prasarana, misalnya dalam penggunaan aplikasi JKN Mobile, penerapan penggunaan masih belum maksimal dikarenakan masih banyak pasien yang gaktek tentang teknologi, selain itu masih ada perangkat pasien yang belum mendukung dalam penggunaan aplikasi tersebut. Padahal tujuannya untuk mengurangi antrean dalam pelayanan, sehingga kondisi klinik tetap kondusif.

Selain itu klinik Pusdik Brimob jarang melakukan promosi kesehatan kepada pasien, dikarenakan SDM yang kurang memadai. Untuk keamanan parkir masih belum memiliki tukang parkir sehingga tatanan kendaraan kurang rapi. Juga ruang tunggu pasien kurang nyaman dikarenakan keterbatasan kursi ruang tunggu. Tetapi pasien mengungkapkan petugas pendaftaran dalam pemberian informasi sudah cukup jelas, juga pemberian obat pasien sudah merasa puas karena pemberian obat yang diberikan cukup dari kebutuhan. Kunjungan pada tribulan terakhir (Oktober, November, Desember) 2023, mengalami penurunan pada bulan Oktober sebanyak 480 kunjungan, November 375 kunjungan dan Desember 475 kunjungan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka secara teoritis proses ini memberikan acuan pada peneliti untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasi. Penelitian ini dilakukan di Klinik Pusdik Brimob. Waktu penelitian ini pada bulan Januari sampai Februari Tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang merupakan pasien BPJS yang melakukan kunjungan di klinik pusdik brimob. Klasifikasi pasien BPJS yang dimaksud meliputi pasien yang melakukan pengobatan atau keluarga pasien yang melakukan kunjungan selama 3 bulan terakhir. Jumlah rata rata peseta BPJS yang berkunjung di Klinik Pusdik Brimob bulan Oktober, November, Desember sebanyak 1330 peserta dengan menggunakan siple random sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien peserta BPJS yang melakukan kunjungan di Klinik Pusdik Brimob sebanyak 93 peserta dengan variabel independen yakni kualitas pelayanan dan variabel dependennya adalah tingkat kepuasan pasien. Melakukan pengisian kuesioner dengan memberi tanda (V) sesuai dengan jawaban yang dipilih, analisis data menggunakan Chi square

C. HASIL PENELITIAN

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan.

Tabel 1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan

No	Kualitas Pelayanan Kesehatan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	0	0
2	Sedang	12	12,9
3	Baik	81	87,1
	Jumlah	93	100

Table 1 menunjukkan bahwa mayoritas pasien BPJS di klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Pusdik Brimob Pasuruan pada tingkat yang baik yaitu sebanyak 81 orang (87,1%), sedangkan yang lainnya menyatakan kualitas pelayanan pada tingkat sedang yakni sebanyak 12 orang (12,9%).

2. Kualitas pelayanan jika ditinjau dari setiap indikator dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 2 Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan Ditinjau dari Indikator Pengukurannya

No	Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan	Jumlah	Persentase (%)
A	<i>Reliability</i> (Kehandalan)		
1	Tidak Baik	0	0
2	Sedang	15	16,1
3	Baik	78	83,9
B	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)		
1	Tidak Baik	0	0
2	Sedang	21	22,6
3	Baik	72	77,4
C	<i>Assurance</i> (Jaminan)		
1	Tidak Baik	1	1,1
2	Sedang	31	33,3
3	Baik	61	65,6
D	<i>Empathy</i> (perhatian)		

1	Tidak Baik	2	2,2
2	Sedang	28	30,1
3	Baik	63	67,7
E	<i>Tangibles</i> (Penampilan)		
1	Tidak Baik	0	0
2	Sedang	50	53,8
3	Baik	43	46,2

Tabel 2 menjelaskan bahwa pada indikator kehandalan, mayoritas pasien menjawab kualitas pelayanan di klinik sudah baik yakni sebanyak 78 orang (83,9%), sedangkan pada indikator ketanggapan mayoritas juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sudah baik yakni sebanyak 78 orang (83,9%). Ditinjau dari indikator jaminan menjelaskan bahwa sebagian besar pasien menjawab bahwa kualitas pelayanan kesehatan di klinik Pusdik Brimob Pasuruan sudah baik yaitu sebanyak 61 orang (65,6%) sedangkan yang menjawab tidak baik hanya satu orang (1,1%). Ditinjau dari indikator perhatian menjelaskan bahwa sebagian besar pasien menjawab bahwa kualitas pelayanan di Pusdik Brimob Pasuruan pada kategori baik yakni sebanyak 63 orang (67,7%) sedangkan pada indikator penampilan sebagian besar pasien menjawab bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Pusdik Brimob Pasuruan pada kategori sedang yakni sebanyak 50 orang (53,8%).

3. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
1	Puas	82	88,2
2	Tidak puas	11	11,8
3	Sangat tidak memuaskan	0	0
	Jumlah	93	100

Tabel 3 menjelaskan bahwa mayoritas pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan yaitu sebanyak 82 orang (88,2%) sedangkan sisanya merasa tidak puas yakni sebanyak 11 orang (11,8%). Hasil tabulasi setiap indikator dijelaskan dalam tabel 4 berikut.

Tabel 4 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan Ditinjau dari Indikator Pengukurannya

No	Indikator Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
A	Kolaborasi		
1	Puas	79	84,9
2	Tidak puas	14	15,1
3	Sangat tidak memuaskan	0	0
B	Kecepatan		
1	Puas	70	75,3
2	Tidak puas	23	24,7
3	Sangat tidak memuaskan	0	0
C	<i>Caring</i>		
1	Puas	75	80,6
2	Tidak puas	17	18,3
3	Sangat tidak memuaskan	1	1,1
D	Empati		
1	Puas	78	83,9
2	Tidak puas	15	16,1
3	Sangat tidak memuaskan	0	0
E	<i>Courtesy and Sincerity</i>		
1	Puas	48	51,6
2	Tidak puas	45	48,4
3	Sangat tidak memuaskan	0	0

Tabel 4 menjelaskan bahwa ditinjau dari setiap indikatornya pada pelayanan kolaborasi yang diselenggarakan antar tenaga kesehatan dan pasien diperoleh kesimpulan bahwa mayoritas pasien menjawab puas yakni sebanyak 79 orang (84,9%). Ditinjau dari segi kecepatan pemberian pelayanan diperoleh kesimpulan bahwa sebagian besar pasien merasa puas yakni sebanyak 70 orang (75,3%). Pada indikator *caring*, sebagian besar pasien juga merasa puas yakni sebanyak 75 orang (80,6%). Pada indikator empati, mayoritas pasien merasa puas yakni sebanyak 78 orang (83,9%) sedangkan pada indikator *courtesy* (sopan santun) dan *sincerity* (kejujuran), sebagian besar pasien merasa puas yakni sebanyak 48 orang (51,6%).

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan

Tabel 5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan

Variabel	Kepuasan Pasien			Total	Hasil uji Statistik
	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Puas	Puas		
Tidak Baik	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Chi Square hitung=8,531 Pvalue=0,003 OR=8,929 R ² =0,170
Sedang	0 (0%)	5 (41,7%)	7 (58,3%)	12 (100%)	
Baik	0 (0%)	6 (7,4%)	75 (92,6%)	81 (100%)	

Tabel 5 menjelaskan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan di klinik Pusdik Brimob Watukosek pada tingkat sedang sebagian besar merasa puas yakni sebanyak 7 orang (58,3%), sedangkan yang menyatakan pada tingkat baik hampir seluruhnya merasa puas yakni sebanyak 75 orang (92,6%). Hasil uji regresi logistik menjelaskan bahwa p value lebih kecil dari α (0,05) sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Pusdik Brimob Pasuruan. Nilai OR Sebesar 8,929 menjelaskan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan pada tingkat baik memiliki kemungkinan 8,929 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan tingkat pelayanan dibawahnya. Nilai R square juga menjelaskan bahwa 17 % kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan yg diberikan sedangkan sisanya 83% ditentukan oleh faktor yang lain.

D. PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien BPJS di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan

Hasil penelitian menjelaskan bahwa mayoritas pasien BPJS menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara umum di Klinik Pusdik Brimob Pasuruan pada tingkat yang baik dan tidak ada satupun yang menjawab tidak baik. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Ramadan et al. (2021) sering disebut dengan inisial SERVQUAL (Service Quality) yang diukur berdasarkan bukti fisik, empati, reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan.

Menurut pendapat peneliti jika disesuaikan dengan hasil penelitian menjelaskan bahwa secara umum ditinjau dari keberadaan bukti fisik yang berupa fasilitas klinik, rasa empati, kehandalan dan cepat tanggap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan serta jaminan kesembuhan sudah dinilai baik oleh pasien BPJS di klinik. Setiap pasien

memiliki ekspektasi yang berbeda dalam menerima pelayanan di klinik. Penilaian yang baik disebabkan karena ekspektasi dan kenyataan yang diterima oleh pasien tidak jauh berbeda.

Hasil analisis pada tiap indikator menyebutkan bahwa pada dimensi kehandalan (*reliability*) mayoritas pasien BPJS menyebutkan kualitas kehandalan pada tingkat baik. Pasien merasa alur penerimaan pasien tidak berbelit-belit, Perawat memberikan penjelasan kepada pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan, Petugas administrasi bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien, Kehadiran dokter setiap hari untuk memeriksa pasien selama rawat inap dan/atau rawat jalan, serta Dokter memeriksa pasien dengan teliti.

Menurut Hardiansyah (2018), *reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan Mayasari, AT (2021) yang menjelaskan bahwa sebagian besar Orang Tua pasien anak yang menjalani perawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur menyatakan kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan sangat baik yakni sebesar 63%. Penilaian kurang baik terdapat pada indikator pemberian informasi oleh petugas kesehatan.

Menurut peneliti penilaian terhadap pelayanan mulai dari alur pendaftaran hingga informasi baik dari petugas kesehatan maupun yang lainnya tersedia dengan lengkap sangat membantu pasien dalam memahami penyakit yang diderita. Pasien yang merasa mendapat kemudahan cenderung akan menilai dengan baik pelayanan yang telah diberikan.

Hasil analisis data secara deskriptif juga menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS menyatakan *responsiveness* (ketanggapan) petugas kesehatan pada tingkat baik. Dokter selalu cepat dalam menanggapi keluhan pasien, Perawat selalu cepat dalam menanggapi keluhan pasien, Petugas administrasi dalam memberikan informasi mudah dimengerti, Perawat menanggapi dengan penuh perhatian seawaktu pasien menyampaikan keluhan, Pemberian informasi oleh perawat juga diberikan dengan jelas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Patria, A., & Amatiria, G. (2017) yang menjelaskan bahwa hasil perhitungan statistic menunjukan bahwa skor dimensi ketanggapan ini mempunyai rata-rata yang cukup tinggi yaitu 220. Dimensi keempat yaitu *responsiveness* yang menunjukan kecepatan dalam respon dan pelayanan administratif petugas, kesiapan dalam menanggapi saran dan keluhan dari pengunjung, dan sikap profesionalisme dalam bekerja tanpa adanya diskriminasi. Jadi semakin tanggap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan maka penilaian pasien juga akan semakin baik.

Hasil analisis deskriptif menjelaskan bahwa sebagian besar pasien BPJS menyatakan bahwa *assurance* (jaminan) pelayanan di klinik pada kategori baik. Kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosis dinilai sangat baik oleh pasien, selain itu perawat dinilai terampil dalam melaksanakan pelayanan keperawatan kepada pasien. Pengobatan yang diberikan dokter dianggap mampu mengatasi penyakit pasien. Selain itu, pemberian informasi penyakit dilakukan dengan jelas dan akurat kepada pasien. Dokter dinilai selalu memberikan penjelasan kepada pasien sebelum melakukan tindakan/pengobatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Patria, A., & Amatiria, G. (2017) yang menyatakan sebagian besar (56 %) petugas pemberi pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Branti Raya Kabupaten Lampung Selatan memberikan *assurance* (jaminan) yang baik. Jaminan (*assurance*) menjelaskan tentang kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan pada setiap kali pelayanan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pada dimensi empati, pelayanan dinilai oleh sebagian besar pasien BPJS pada kategori baik. Dokter dinilai mampu memberikan perhatian sewaktu pasien mengutarakan keluhan tentang penyakit. Selain itu, dokter juga dapat melakukan pengobatan dengan penuh keramahan kepada pasien. Disisi lain, perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien penuh dengan keramahan dan cekatan dalam melaksanakan tugas. Dokter senantiasa memberikan perhatian sewaktu pasien mengutarakan keluhan tentang penyakit. Dalam setiap pelayanan yang diberikan, perawat selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Menurut Hardiansyah (2018) *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dengan Patria, A., & Amatiria, G. (2017) yang menjelaskan bahwa sebagian besar (51 %) petugas pemberi pelayanan kesehatan dinilai oleh pasien, mempunyai sikap peduli (*empathy*) yang baik.

Sikap peduli (*empathy*) merupakan perbuatan atau sikap petugas kesehatan yang diwujudkan dengan memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, komunikatif dan memahami kebutuhan pelanggan dalam rangka meningkatkan kepuasan. Sehingga semakin tinggi empati yang diberikan oleh petugas kesehatan maka semakin kuat keinginan pasien untuk kembali pada pelayanan yang telah diberikan.

Hasil analisis pada dimensi *tangibles* (penampilan) menyebutkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan kualitas pelayanan pada

dimesi sedang. penampilan perawat dalam melaksanakan tugas kepada pasien selalu rapi, ruang periksa pasien dijaga keindahannya oleh perawat seperti menata dengan baik taplak meja, hiasan dan bunga lainnya, ketersediaan alat-alat yang mutakhir untuk pemeriksaan penyakit, pasien merasakan keamanan di lingkungan klinik.

Menurut Hardiansyah (2018) *Tangibel*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Menurut peneliti penilaian yang baik pada dimensi bukti fisik disebabkan karena secara umum fasilitas yang diberikan oleh klinik sudah memenuhi harapan setiap pasien dan keluarga yang berkunjung. tempat menunggu yang nyaman, dokter dan perawat dengan penampilan yang bersih, menarik dan meyakinkan, serta peralatan yang lengkap menghasilkan penilaian yang positif terhadap pelayanan di klinik.

2. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan

Hasil penelitian menjelaskan bahwa mayoritas pasien menjawab puas terhadap pelayanan di Klinik Pusdik Brimob Pasuruan. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan dibenak pasien. Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan staf klinik, selain itu pasien BPJS juga merasa puas dengan fasilitas yang dimiliki di klinik. Sebagian besar pasien menyatakan akan merekomendasikan klinik ini kepada kerabat pasien. Dalam setiap permasalahan kesehatan yang dihadapi, pasien selalu menjadikan klinik ini sebagai rujukan faskes utama.

Penelitian Banur, MS (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelayanan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan telah terpenuhi dari pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kesehatan. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus dengan pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan/kesan kepada pihak/orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan.

3. Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan

Hasil uji statistik menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Pusdik Brimob Pasuruan. Nilai OR Sebesar 8,929 menjelaskan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan pada tingkat baik memiliki kemungkinan

8,929 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan tingkat pelayanan dibawahnya. Hasil analisis SEM menjelaskan bahwa faktor yang paling dominan dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah empati, sedangkan pada kepuasan yang paling dominan adalah perilaku caring yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurnia (2017), dimana kehandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value ($0,001 < 0,05$). Kehandalan merupakan salah satu faktor penentu yang menimbulkan kepuasan terhadap pasien rawat inap. Memberikan pelayanan dengan ramah, teliti dan sesuai prosedur serta bertanggung jawab dengan apa yang sudah dijanjikan merupakan hal wajib yang harus dilakukan pihak rumah sakit. Kepercayaan pasien kepada dokter maupun perawat haruslah dijaga dengan memberikan pelayanan yang optimal, sehingga pasien dan keluarga pasien merasa puas melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut.

Ditinjau dari segi ketanggapan (*responsiveness*) penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2016), dimana pengaruh dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Cut Meutia Aceh Utara dengan nilai $p = 0,010 < 0,05$.

Ditinjau dari segi jaminan (*assurance*) penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maya (2018) dimana didapatkan nilai thitung (2,619) > t tabel (1,96) dan Sig 0,010 < 0,05, maka *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Jaminan adalah kepastian akan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap pelayanan perusahaan tersebut (Sudarso, 2016). Dalam memberikan pelayanan, dokter dan perawat harus memiliki keterampilan dan kemampuan yang dapat menjamin kesembuhan pasiennya, sehingga pasien dapat memberikan kepercayaan penuh kepada dokter dan perawat serta terhadap rumah sakit tersebut.

Ditinjau dari segi empati, penelitian ini sejalan dengan penelitian (Kurnia, 2017) dimana dimensi empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai p ($0,018 < 0,05$). Dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, rumah sakit perlu memperhatikan semua aspek kualitas pelayanan salah satunya aspek empati.

Ditinjau dari segi *tangible* Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2004), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi tangibles (bukti fisik) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa wujud/tampilan melalui fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi. Service tidak dapat dilihat, tidak dapat dicium dan tak dapat diraba maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan Rumah sakit harus mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan pasien, termasuk fasilitas penunjang seperti kamar inap, ruang tunggu, kamar mandi, dan lain-lain. (Putra, 2016).

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan kepuasan konsumen. Karena melalui kualitas pelayanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya konsumen dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Tjiptono (2010:24) yang mengatakan bahwa kualitas jasa/pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Ramadan, F. et al., 2021).

Berdasarkan penelitian dari beberapa para ahli diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi. Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas dan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Samir Sumant Barve, Rajiv Chintaman Yeravdekar (2023) menunjukkan bahwa lebih dari 75% responden menyebutkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan di klinik. Ketersediaan layanan kesehatan primer yang dekat dengan rumah dan biaya yang terjangkau. Penelitian Isa Gul, Ender Tuncer Helvacioğlu, Sinan Saracli (2023) menunjukkan bahwa komunikasi, sikap, penyediaan obat, dan lingkungan apotek berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ketetapan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor yang paling efektif terhadap kepuasan pasien adalah penyediaan.

Kepuasan pasien sangat mempengaruhi loyalitas pasien. Penelitian Zahlmar, Zuriati Zuriati, Lisa Chiew (2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan petugas, daya tanggap petugas, jaminan pegawai, perhatian petugas kesehatan, dan bukti fisik pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Muara Bungo Hanafie. Penelitian Angela Alibrandi, Lara Gitto, Michele Limosani, Paolo Fabrizio Mustica (2023) menunjukkan bahwa faktor yang menentukan tingkat kepuasan adalah ketersediaan tempat parkir, pembersihan bangunan dan penilaian terhadap dokter.

Penelitian Mekides Engeda Alemu, Workie Zemene Worku, Elemshet Yirga Berhie (2023) menunjukkan bahwa proporsi kepuasan pasien terhadap layanan bedah ditemukan rendah. Faktor-faktor termasuk usia, status pendidikan, riwayat perawatan bedah sebelumnya, lama tinggal di rumah sakit dan pilihan perawatan bedah berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi layanan kesehatan harus fokus dalam memberikan pendekatan perawatan pasien.

E. PENUTUP

1. Mayoritas pasien BPJS di klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Pusdik Brimob Pasuruan pada tingkat yang baik.
2. Mayoritas pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan.
3. Kualitas pelayanan (tangible, assurance, reliability, empathy dan responsiveness) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Pusdik Brimob Pasuruan. Responden yang menyatakan kualitas pelayanan pada tingkat baik memiliki kemungkinan 8,929 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan tingkat pelayanan dibawahnya dan 17 % kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan sedangkan sisanya 83% ditentukan oleh faktor yang lain.
4. Faktor yang paling dominan dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah empati, sedangkan pada kepuasan yang paling dominan adalah perilaku caring yang diberikan oleh petugas kesehatan

F. DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(2), 70-75.
- Andrianto, A., Sasmito, C., & Indragunawan, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik "X" Di Tuban. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 8(2), 206-221.
- Banur, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Trimester III Dalam Antenatal Care Di Puskesmas Kota. *Wawasan Kesehatan*, 5, 49-55.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*(4th ed.). Sage Publications
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6-16..
- Guadie, Y.G. *et al.* (2022) 'Patient's satisfaction in physiotherapy outpatient departments of Amhara regional comprehensive specialized hospitals, Ethiopia', *BMC Health Services Research*, 22(1), pp. 1–9. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08338-y>.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). 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), 1281-1298..

- Hamdani, R.L. dan (2011) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389-396..
- Indrianto, Okyawan Dwi (2017) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Graha Amanah’, *Manajemen*, 5(7), pp. 1–16.
- BPJS Kesehatan. (2016). Ringkasan Eksekutif Laporan pengolahan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan. Kementerian Kesehatan
- Madjid, R. (2022) ‘Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Pengaruh Online Customer Review Dan Kualitas’, 14(2), pp. 525–540.
- Mayasari, A. T., Supriyati, S., Ritawati, R., Rahayu, S., Eniwati, E., & Arpiana, E. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak Dengan Kepuasan Orang Tua di Ruang Rawat Inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur. *Journal of Current Health Sciences*, 1(2), 51-58.
- Mulyawan, R. (2016) ‘Birokrasi dan Pelayanan Publik’, in. Unpad Press, p. 49.
- Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. (2011). Konsep dan Penerapan metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (2nd ed.). Jakarta: Salemba Medika
- Oktaruni, V. M. (2022). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS MUARO BODI SIJUNJUNG. *Matua Jurnal*, 4(4), 830-839.
- Patria, A., & Amatiria, G. (2017). Dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Keperawatan*, 13(1), 118-125.
- Radito, T. (2014) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas’, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), pp. 1–25. Available at: <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11753>.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas ibun kabupaten bandung. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58-63.
- Ramadhan, I. H., & Suprajang, S. E. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik Mitra Husada kecamatan Wates kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*

(PENATARAN), 3(2), 138-148.

- Sari, N. L., & Muliani, F. (2019). TINGKAT KEPUASAN PESERTA TERHADAP PELAYANAN BADANPENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG LANGSA. *Jurnal Gamma-Pi*, 1(1), 20-24.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitaif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Setryorini, U. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS RSI Masyithoh Bangil). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 1-7..
- Shin, J. W., & Choi, B. R. (2023). Effect of patient-related factors on hospitalization service satisfaction and recommendation intention of medical institutions in Korea. *BMC Health Services Research*, 23(1), 716..
- Sudarso (2016) *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81-90.
- Yunanto, Y. (2016). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan pasien askes di pt askes kediri. *Ekonika: Jurnal ekonomi universitas kadiri*, 1(1).
- Young (2019) ‘Personhood across disciplines: Applications to ethical theory and mental health ethics. *Ethics, Medicine and Public Health*’, 10(93–101).
- Yunanto, Y. (2016) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Askes Di Pt Askes Kediri’, *Ekonika : Jurnal ekonomi universitas kadiri*, 1(1), pp. 26–37. Available at: <https://doi.org/10.30737/ekonika.v1i1.3>