

Available online:
<http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/edudharma>
Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS MAJA

Lela Kania Rahsa Puji ^{1*}, Rita Dwi Pratiwi ², Widya Ardiyanti³, Tri Okta Ratnaningtyas⁴, Nurwulan Adi Ismaya⁵

^{1,2,3,4,5}STIKes Widya Dharma Husada, Kota Tangerang Selatan 15417, Indonesia

<p>ARTICLE INFORMATION</p>	<p>A B S T R A C T</p>
<p>* <i>Corresponding Author</i> Lela Kania Rahsa Puji E-mail: lelakania@masda.ac.id</p>	<p><i>Public health center as a first-level facility that is widely used by BPJS users must have good service quality and quality in order to provide satisfaction to patients. Based on the results of research at the Maja Health Center, it was determined that 64.2% of outpatients using BPJS Health were dissatisfied with the services provided and 35.8% were satisfied with the services provided. The purpose of the study was to determine the relationship between service quality and satisfaction of outpatients using BPJS Health at Maja Health Center. Cross sectional analytical survey method with univariate and bivariate analysis. The sampling technique was purposive sampling of 106 respondents. The correlation results from the five dimensions of service quality (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy) have a relationship with the satisfaction of outpatients using BPJS Health at Maja Health Center.</i></p>
<p>Keywords: Service quality, Patient satisfaction, Outpatient, BPJS</p>	<p>A B S T R A K</p> <p>Puskesmas sebagai fasilitas tingkat pertama peserta BPJS harus memiliki mutu pelayanan yang baik guna memberikan kepuasan pada pasien. Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Maja menentukan bahwa 64,2% pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 35,8% puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja. Metode survei analitik <i>cross sectional</i> dengan analisis univariat dan bivariat. Teknik pengambilan sampel adalah <i>purposive sampling</i> 106 responden. Hasil korelasi dari lima dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) ada hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja. Mutu pelayanan kesehatan yang baik akan menambah kepuasan pasien dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan</p>
<p>Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Pasien rawat jalan, BPJS</p>	

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan tentunya ingin pasien puas dengan memprioritaskan masalah kesehatan mereka. Kepuasan pasien merupakan bagian penting dalam mengukur kualitas kesehatan karena memberikan wawasan tentang kemajuan petugas kesehatan menuju keinginan pasien. Ini merupakan faktor penting dalam harapan pasien. (Hachem et al., 2014).

Puskesmas di Indonesia sampai 30 Juni tahun 2019 tercatat 10.062 unit puskesmas. Pada provinsi Banten sebanyak 242 unit dan Lebak terdiri dari 29 unit (Kemenkes RI, 2019). Oleh karena itu penelitian ini dilakukan di Puskesmas. Puskesmas yang memiliki sistem JKN/BPJS mempunyai peran yang besar terhadap pengguna BPJS kesehatan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka akan semakin banyak pengguna BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai.

Memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan strategi untuk mendapatkan kepuasan dan loyalitas dari pasien yang sudah ada. Mutu pelayanan bagi pasien berarti penghargaan, perhatian, pengertian dan pengertian penuh terhadap

semua faktor manusia yang bersentuhan langsung maupun tidak langsung dengannya selama berada di Puskesmas. Menurut hasil penilaian konsumen pelayanan kesehatan apakah harapan mereka terpenuhi, kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai perasaan konsumen berdasarkan pelayanan medis, ekonomi dan pengalaman yang mereka miliki setelah menerima pelayanan. (Asnawi et al., 2019).

Alat utama yang dikembangkan untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah skala SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman A et al (1991) yang telah menghasilkan kemajuan signifikan dalam pengetahuan dan mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan. Hal ini kemudian dikemukakan oleh Zacharias et al (2009). Pada awalnya, model SERVQUAL tidak hanya dirancang untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, tetapi juga digunakan untuk menilai tingkat minat terhadap pelayanan kesehatan dan fasilitas pasien melalui berbagai penelitian, baik di negara barat maupun di negara timur. SERVQUAL memiliki lima (5) dimensi kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari berbagai variabel : bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya

tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Dalam beberapa tahun terakhir, ketika pasien memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang jenis perawatan dan pilihan pengobatan yang mereka terima, mereka mulai menegaskan hak mereka untuk perawatan yang lebih baik. Telah diamati bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh pendekatan dan sikap profesional petugas kesehatan terhadap pasien, intervensi segera, waktu tunggu, kemampuan mengumpulkan informasi dan toleransi pasien, kemampuan dokter untuk menjelaskan dengan jelas apa yang telah terjadi pada pasien sebelumnya dan memberikan laporan rinci tentang obat-obatan dan lingkungannya.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 08 November 2021 mengambil sampel 30 responden pada pasien rawat jalan. 10 responden menyatakan bahwa puas akan kualitas pelayanan Puskesmas Maja pada variabel daya tanggap (*responsiveness*), 20 diantaranya merasa Tidak Puas dalam variabel tersebut dikarenakan lamanya petugas pendaftaran dalam melayani pasien. Pada variabel keandalan (*reliability*) 13 dari 30 responden menyatakan puas dalam pelayanan yang

diberikan, 17 diantaranya Tidak Puas dikarenakan petugas kesehatan kurang mengerti dalam memberikan pelayanan. Pada variabel jaminan (*assurance*) seluruh responden menyatakan puas pada pelayanan yang tersedia dan merasa percaya akan pelayanan yang diberikan. Pada variabel bukti fisik (*tangibility*) 19 menyatakan Tidak Puas dikarenakan tempat duduk di ruang tunggu yang tidak mencukupi, sedangkan 11 diantaranya merasa cukup puas dan pada variabel empati (*emphaty*) 21 menyatakan Tidak Puas terhadap sikap petugas yang kurang ramah terhadap pasien pengguna BPJS yang ingin melakukan pemeriksaan, sedangkan 9 diantaranya merasa cukup puas.

Kualitas pelayanan yang dinilai pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan masih kurang pada saat dilakukan studi pendahuluan oleh peneliti maka peneliti ingin mengetahui lebih jelas faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Maja dan dikarenakan belum pernah ada yang meneliti terkait kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Maja oleh karena itu perlu dilakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Maja”.

Dengan melakukan survei menggunakan kuesioner dan sampel yang lebih besar untuk mengetahui secara keseluruhannya. Dengan demikian suatu survei yang

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian survei analitik *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, melalui observasi/pengumpulan data sekaligus pada suatu saat yaitu tiap subjek hanya diobservasi satu kali saja dan pengukuran variabel subjek dilakukan pada saat penelitian tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan

melibatkan masyarakat pengguna BPJS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Puskesmas Maja.

sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan inklusi dan eksklusif tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya dapat lebih *representative* dengan hasil yang diinginkan (Sugiyono, 2009). Sampel yang diambil dari penelitian ini sebanyak 106 responden pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan Puskesmas Maja.

HASIL

1. Analisis Univariat

a. Gambaran Kepuasan Pasien di Puskesmas Maja

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Maja

Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Frekuensi (%)
Puas	32	30,2
Tidak Puas	74	69,8
Total	106	100

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat jalan Puskesmas Maja dari 106 responden yang diteliti 74 (69,8%) responden Tidak Puas dan hanya

sebagian kecil responden 32 (30,2%) puas dalam kepuasan pasien yang diberikan oleh Puskesmas Maja.

b. Gambaran Dimensi *Tangibility* di Puskesmas Maja

Tabel 2 Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangibility*

<i>Tangibility</i>	Jumlah (n)	Frekuensi (%)
Puas	41	38,7
Tidak Puas	65	61,3
Total	106	100

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 106 responden mayoritas 65 (61,3%) pasien menyatakan Tidak Puas dan 41 (38,7%) puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *tangibility* yang diberikan oleh Puskesmas Maja.

c. Gambaran Dimensi *Reliability* di Puskesmas Maja

Tabel 3 Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi *Reliability*

<i>Reliability</i>	Jumlah (n)	Frekuensi (%)
Puas	26	24,5
Tidak Puas	80	75,5
Total	106	100

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 106 responden mayoritas 80 (75,5%) pasien menyatakan Tidak Puas dan 26 (24,5%) puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* yang diberikan oleh Puskesmas Maja.

d. Gambaran Dimensi *Responsiveness* di Puskesmas Maja

Tabel 4 Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness*

<i>Responsiveness</i>	Jumlah (n)	Frekuensi (%)
Puas	39	36,8
Tidak Puas	67	63,2
Total	106	100

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa dari 106 responden mayoritas 67 (63,2%) pasien menyatakan Tidak Puas dan 39 (36,8%) puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* yang diberikan oleh Puskesmas Maja.

e. Gambaran Dimensi *Assurance* di Puskesmas MajaTabel 5 Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi *Assurance*

<i>Assurance</i>	Jumlah (n)	Frekuensi (%)
Puas	59	55,7
Tidak Puas	47	44,3
Total	106	100

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa dari 106 responden mayoritas 59 (55,7%) pasien menyatakan puas dan 47 (44,3%)

Tidak Puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* yang diberikan oleh Puskesmas Maja.

f. Gambaran Dimensi *Emphaty* di Puskesmas MajaTabel 6. Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi *Emphaty*

<i>Emphaty</i>	Jumlah (n)	Frekuensi (%)
Puas	30	28,3
Tidak Puas	76	71,7
Total	106	100

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa dari 106 responden mayoritas 76 (71,7%) pasien menyatakan Tidak Puas dan 30 (28,3%) puas terhadap kualitas

pelayanan pada dimensi *emphaty* yang diberikan oleh Puskesmas Maja.

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan Dimensi *Tangibility* Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas MajaTabel 7. Analisis Bivariat Dimensi *Tangibility* Dengan Kepuasan Pasien

<i>Tangibility</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%		
Puas	19	17,9	22	20,8	41	61,3
Tidak Puas	13	12,3	52	49,1	65	61,3
Total	32	30,2	74	69,8	106	100

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa mayoritas pada 52 (49,1%) responden menilai bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *tangibility*

dinilai Tidak Puas dan terhadap kepuasan pasien kurang memuaskan. Dengan nilai *p-value* yaitu 0,008 ($< 0,05$) dengan artian

Ha diterima atau ada hubungan antara dimensi *tangibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja.

b. Hubungan Dimensi *Reliability* Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Maja

Tabel 8. Analisis Bivariat Dimensi *Reliability* Dengan Kepuasan Pasien

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Puas	13	12,3	13	12,3	26	24,5	0,022
Tidak Puas	19	17,9	61	57,5	80	75,5	
Total	32	30,2	74	69,8	106	100	

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa mayoritas pada 61 (57,5%) responden menilai bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* dinilai Tidak Puas dan terhadap kepuasan pasien kurang memuaskan. Dengan nilai *p-value*

yaitu 0,011 ($< 0,05$) dengan artian Ha diterima atau ada hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja.

c. Hubungan Dimensi *Responsiveness* Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Maja

Tabel 9. Analisis Bivariat Dimensi *Responsiveness* Dengan Kepuasan Pasien

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Puas	18	17,0	21	19,8	39	36,8	0,012
Tidak Puas	14	13,2	53	50,0	67	63,2	
Total	32	30,2	74	69,8	106	100	

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa mayoritas pada 53 (50,0%) responden menilai bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* dinilai Tidak Puas dan terhadap kepuasan pasiennya kurang memuaskan. Dengan nilai

p-value yaitu 0,006 ($< 0,05$) dengan artian Ha diterima atau ada hubungan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja.

d. Hubungan Dimensi *Assurance* Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas MajaTabel 10. Analisis Bivariat Dimensi *Assurance* Dengan Kepuasan Pasien

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%		
Puas	24	22,6	35	33,0	59	55,7
Tidak Puas	8	7,5	39	36,8	47	44,3
Total	32	30,2	74	69,8	106	100

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa mayoritas pada 39 (36,8%) responden menilai bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* dinilai Tidak Puas dan terhadap kepuasan pasiennya kurang memuaskan.

Dengan nilai *p-value* yaitu 0,015 ($< 0,05$) dengan artian H_a diterima atau ada hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja.

e. Hubungan Dimensi *Emphaty* Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas MajaTabel 11. Analisis Bivariat Dimensi *Emphaty* Dengan Kepuasan Pasien

<i>Emphaty</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%		
Puas	16	15,1	14	13,2	30	28,3
Tidak Puas	16	15,1	60	56,6	76	71,7
Total	32	30,2	74	69,8	106	100

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa mayoritas pada 60 (56,6%) responden menilai bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty* dinilai Tidak Puas dan terhadap kepuasan pasiennya kurang memuaskan.

Dengan nilai *p-value* yaitu 0,002 ($< 0,05$) dengan artian H_a diterima atau ada hubungan antara dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja.

PEMBAHASAN

A. Hubungan dimensi *tangibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan di puskesmas maja

Tangibility adalah bukti fisik jasa pelayanan seperti peralatan, perlengkapan, dan penampilan perangkat fisik yang digunakan untuk menyediakan jasa. Ini memiliki efek psikologis pada proses penyembuhan individu dan oleh karena itu perlu dijaga kebersihannya setiap saat. (Umoke et al., 2020). Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai *tangibility* tidak puas dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 52 responden dari 106 responden. 19 (17,9%) diantaranya menilai puas terhadap *tangibility* dengan kepuasan pasien menilai puas. Dengan nilai *p-value* 0,008 ($< 0,05$) dengan artian H_a diterima yaitu adanya hubungan antara *tangibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja. Hal ini sejalan dengan penelitian Noval Asshifa, Noorhidayah (2020) yang berjudul faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di poli umum puskesmas aluh-aluh kabupaten banjar tahun 2020 dengan hasil adanya

hubungan antara *tangibility* dengan tingkat kepuasan pasien.

B. Hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan di puskesmas maja

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk secara konsisten dan akurat melakukan pelayanan yang dijanjikan, yaitu pemenuhan ketika sesuatu telah dijanjikan dan komitmen untuk memberikan pelayanan tepat waktu. Keandalan juga dapat dipahami sebagai kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Hubungan antara keandalan dan kepuasan pasien adalah keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik konsumen mempersepsikan keandalan perusahaan maka semakin tinggi kepuasan pasien, dan sebaliknya semakin rendah persepsi konsumen terhadap keandalan maka semakin rendah pula kepuasan pasien. (Malahayati, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai *reliability* tidak puas dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 61 responden dari 106 responden. 13 (12,3%) diantaranya menilai puas

terhadap *reliability* dengan kepuasan pasien menilai puas. Dengan nilai *p-value* 0,022 ($< 0,05$) dengan artian H_a diterima yaitu adanya hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan Hardiyati et al (2019) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2019 berdasarkan dimensi *reliability*.

C. Hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan di puskesmas maja

Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah bagaimana petugas kesehatan mempersiapkan diri untuk melayani pasien dengan cepat dan tepat. *Responsiveness* adalah kemampuan untuk tidak membiarkan pasien menunggu tanpa alasan, membantu pasien dengan memberikan informasi yang jelas dan memberikan pelayanan yang tepat sehingga tidak menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. (Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai *responsiveness* tidak puas dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 53 responden dari 106 responden. 18 (17,0%) diantaranya menilai puas terhadap *responsiveness* dengan kepuasan pasien menilai puas. Dengan nilai *p-value* 0,012 ($< 0,05$) dengan artian H_a diterima yaitu adanya hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja. Hal ini sejalan dengan penelitian Noval Asshifa, Noorhidayah (2020) yang berjudul faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di poli umum puskesmas aluh-aluh kabupaten banjar tahun 2020 dengan hasil adanya hubungan antara *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien. Selain itu penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2019) yang disimpulkan bahwa ada hubungan antara caring dan komunikasi antara perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur.

D. Hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan di puskesmas maja

Jaminan (*assurance*) adalah tentang pengetahuan, keterampilan dan keahlian profesional petugas kesehatan dan kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada pasien. Ini adalah asuransi yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan keandalan profesional petugas kesehatan tanpa adanya bahaya, risiko dan kecurigaan. Jaminan diartikan sebagai suatu kegiatan atau indikator yang menimbulkan rasa percaya diri untuk menjamin keamanan atau menjamin status penerima jaminan. (Hakim et al., 2021). Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai *assurance* tidak puas dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 39 responden dari 106 responden. 24 (22,6%) diantaranya menilai puas terhadap *assurance* dengan kepuasan pasien menilai puas. Dengan nilai *p-value* 0,015 ($< 0,05$) dengan artian H_a diterima yaitu adanya hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan Hardiyati et al (2019) yang menyatakan bahwa adanya

hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2019 berdasarkan dimensi *assurance*.

E. Hubungan dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan di puskesmas maja

Empati (*emphaty*) adalah persepsi pasien sebagai klien yang dinilai dengan kesopanan dengan sepenuhnya memahami kebutuhan pasien dan bertindak untuk kepentingan terbaik pasien dalam memberikan pelayanan dan selalu membantu pasien bahkan ketika tidak diminta. (Effendi, 2020). Empati mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak baik atas nama pelanggan. Puskesmas dikatakan memiliki kecenderungan untuk berempati dengan keluhan pasien, memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien, penuh perhatian dalam melayani semua pasien dan berempati dengan dokter dan petugas kesehatan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai *emphaty* tidak puas dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 60 responden dari 106 responden. 16 (15,1%) diantaranya menilai puas

terhadap *emphaty* dengan kepuasan pasien menilai puas. Dengan nilai *p-value* 0,002 (< 0,05) dengan artian H_a diterima yaitu adanya hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja. Hal ini sejalan dengan penelitian Noval Asshifa, Noorhidayah (2020) dengan hasil adanya hubungan antara *emphaty* dengan tingkat kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada penelitian ini dapat disimpulkan dari lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) ada hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja.

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, A. A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911–920. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *EXCELLENT MIDWIFERY JOURNAL*, 3, 82–90.
- Hachem, F., Canar, J., Fullam, F., Gallan, A. S., Hohmann, S., & Johnson, C. (2014). The relationships between HCAHPS communication and discharge satisfaction items and hospital readmissions. *Patient Experience Journal*, 1(2), 71–77. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1022>
- Hakim, L., Tarigan, F. L., Tanggap, D., Tanggap, D., Fisik, B., & Tanggap, D. (2021). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN*. 7(2), 1281–1298.
- Hardiyati, Asrinawaty, & Anwary, A. Z. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2019*. May.
- Kemendes RI. (2019). *KEPMENKES RI NOMOR HK. 01.07/MENKES/142/2019 Tentang Data Pusat Kesehatan Masyarakat*. 194.
- Malahayati, F. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Bpjs Di Rsu Madani Kota Medan*.
- Noval Asshifa, Noorhidayah, M. F. A. (2020). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten Banjar 2020*.
- Parasuraman A et al. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32(3), 39–49.
- Pratiwi, R. D. (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi*

Timur. *Edu Dharma Journal: Jurnal penelitian dan pengabdian masyarakat*, 2(2), 1-22.

Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas, I. K. (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru*. 2.

Sugiyono, M. P. P., dan Kuantitatif, P. (2009). *Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. Cet. VII.

Umoke, M., Christian, P., Umoke, I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Ifeanyi, N. E., & Olaoluwa, A. S. (2020). *Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory*. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>

Zacharias, M. L. B., Figueiredo, K. F., & Silva Araujo, C. A. (2009). The Influence of Banking Service Customers' Satisfaction Level on the Perception of Switching Costs and on Behavioural Loyalty. *Journal of Operations and Supply Chain Management*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.12660/jos1p1-13>