

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol.5 No.2	Edition: Mei 2024- Oktober 2024
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH</a>	
Received: 15 Agustus 2024	Revised: 20 September 2024	Accepted: 19 Oktober 2024

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI IGD RUMAH SAKIT UMUM HAJI MEDAN TAHUN 2024**

**M. Hafiz<sup>1</sup>, Felix Kasim<sup>2</sup>, Rahmadani Sitepu<sup>3</sup>**

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

e-mail : [mhdhafiz0109@gmail.com](mailto:mhdhafiz0109@gmail.com)

<sup>1</sup>Alumni Magister Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

<sup>2</sup>Staff Dosen Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

<sup>3</sup>Staff Dosen Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

### **ABSTRACT**

*It is crucial to acknowledge the significance of patient satisfaction in receiving healthcare services at the hospital. Patient satisfaction refers to an individual's subjective experience of pleasure or disappointment resulting from comparing the performance of a product (or outcomes) with their initial expectations.*

*The research methodology used is quantitative research using a Cross-Sectional approach. The objective of the study is to ascertain the impact of service quality on patient satisfaction in the Emergency Installation (ER) of the Haji Medan General Hospital in 2024. The population under investigation comprises all individuals seeking medical attention in the emergency department of Haji Medan General Hospital in the year 2024. The sample selection in this research was conducted using the Slovin formula, resulting in a total of 99 respondents.*

*The statistical tests using chi-square revealed that Physical Evidence (Tangible) had a significant influence on patient satisfaction (p value = 0.009). Similarly, Reliability (p value = 0.035), Assurance (p value = 0.012), Empathy (p value = 0.000), and Responsiveness (p value = 0.004) were also found to have significant influences on patient satisfaction. The multivariate analysis revealed that responsiveness had the most significant impact on patient satisfaction in the emergency department of the General Hajj Sakir House in Medan in 2024. The obtained p value of 0.001 and an Odd Ratio of 10.573 further support this finding.*

*It is expected that the Medan Hajj Hospital will improve the quality of service so that the level of patient satisfaction also increases*

**Keywords : Quality of Service, Patient Satisfaction, Hospital**

### **1. PENDAHULUAN**

Kualitas layanan rumah sakit dan kebahagiaan pasiennya harus menjadi prioritas utama. Tingkat

kepuasan seseorang terhadap suatu produk atau layanan didefinisikan sebagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka berdasarkan

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol.5 No.2	Edition: Mei 2024- Oktober 2024
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH</a>	
Received: 15 Agustus 2024	Revised: 20 September 2024	Accepted: 19 Oktober 2024

seberapa baik produk atau layanan tersebut memenuhi harapan mereka (Kotler, 2014). Menurut Howard dan Shets, ketidakseimbangan antara manfaat yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan merupakan kondisi kognitif yang dikenal sebagai kepuasan pasien.

Menurut Tjiptono (2014), Mowen menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan perasaan terakhir terhadap suatu layanan atau produk setelah memanfaatkannya. Banyak rumah sakit saat ini lebih peduli dengan perawatan pasien dan kurang peduli untuk memastikan mereka puas dengan perawatan yang diberikan. Sebenarnya, kebahagiaan pasien merupakan metrik kinerja utama untuk bisnis apa pun, termasuk rumah sakit berbasis layanan (Arinda, 2021).

Salah satu metrik fundamental yang krusial untuk kualitas layanan adalah tingkat kepuasan yang dimiliki pasien saat mengevaluasi perawatan. Sejauh mana penyedia layanan mampu memenuhi nilai dan aspirasi pasien mereka ditunjukkan oleh hal ini.

Menurut Mita (2021), untuk mengukur kepuasan pelanggan, seseorang harus mempertimbangkan ekspektasi, preferensi, dan persepsi pelanggan terhadap kemampuan perusahaan untuk mencapai ekspektasi tersebut dalam kaitannya dengan kualitas

produk dan layanan. Ketika penyedia layanan kesehatan gagal memenuhi ekspektasi pasien, hal itu dapat menyebabkan ketidakpuasan di antara pasien tersebut. Komunikasi yang tulus, penuh kasih sayang, dan nyata sangat membantu dalam membangun lingkungan yang saling percaya dan hormat. Akibatnya, lingkungan tersebut dapat menjadi lebih baik, dan pasien bahkan dapat mengubah ekspektasi mereka (Pohan, 2007).

Masyarakat umum memiliki kesan yang tidak baik terhadap kualitas layanan kesehatan karena tingginya jumlah keluhan yang mereka terima tentang layanan ini. Persepsi seseorang—kisah langsung mereka tentang berbagai hal, peristiwa, dan hubungan—adalah sumber masalah ini; persepsi tersebut merupakan produk dari proses penalaran dan interpretasi mereka (Notoadmojo, 2010).

Tjiptono (2012) menyatakan bahwa ada lima aspek utama yang berorientasi pada pelanggan yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan, yaitu: daya tanggap, kepastian, empati, bukti fisik atau langsung, dan ketergantungan. Ketepatan waktu, keakuratan, kesopanan, keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan memperoleh pelayanan, keberagaman model pelayanan, pelayanan personal, kenyamanan, dan atribut pendukung lainnya merupakan beberapa indikator yang

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol.5 No.2	Edition: Mei 2024- Oktober 2024
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH</a>	
Received: 15 Agustus 2024	Revised: 20 September 2024	Accepted: 19 Oktober 2024

harus diperhatikan oleh pelayanan kesehatan agar dapat meningkatkan kepuasan dan memenuhi harapan pasien dalam kelima dimensi tersebut.

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa dalam mengevaluasi pelayanan kesehatan, ada enam faktor yang harus diperhatikan. Pelayanan kesehatan harus berbasis bukti dan mengarah pada peningkatan hasil kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien jika komponen pertama ingin berhasil. Efisiensi, dimensi kedua, adalah memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara maksimal sambil meminimalkan pemborosan. Faktor ketiga adalah aksesibilitas, yang berarti bahwa perawatan medis harus tersedia saat dibutuhkan, di lokasi yang sesuai dengan kebutuhan pasien, dan diberikan tepat waktu. Pelayanan kesehatan harus memperhatikan keinginan dan tujuan penerima layanan serta budaya masyarakatnya agar dapat diterima, yang merupakan dimensi keempat. Dalam komponen kelima, kesetaraan, akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu tidak boleh dibedakan berdasarkan faktor-faktor seperti jenis kelamin, warna kulit, suku bangsa, geografi, atau kedudukan sosial ekonomi. Terakhir, keselamatan merupakan dimensi keenam, yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan harus berupaya semaksimal mungkin

untuk melindungi konsumennya dari kerugian. Hal ini sesuai dengan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022.

Pelayanan kesehatan sangat penting untuk menjamin agar seluruh masyarakat di seluruh dunia dapat hidup sehat dan bahagia. Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, pemerintah diberi tanggung jawab untuk menjamin agar seluruh anggota masyarakat memperoleh akses terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan murah. Dalam penelitian pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Garuda Pekanbaru, Yeni Hartati (2020) menggunakan 99 sampel dan menyimpulkan bahwa mutu pelayanan yang meliputi tangible (berwujud), empatic (empati), dependable (dapat diandalkan), responsive (tanggap), dan assurance (jaminan) termasuk dalam kategori baik. Sedangkan tingkat kepuasan pasien yang meliputi: akses, mutu, proses, dan sistem pelayanan kesehatan juga termasuk dalam kategori sangat baik.

Analisis regresi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan secara statistik antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Wilhelminan Kosnan

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol.5 No.2	Edition: Mei 2024- Oktober 2024
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH</a>	
Received: 15 Agustus 2024	Revised: 20 September 2024	Accepted: 19 Oktober 2024

(2019) menggunakan penelitian dengan 100 sampel untuk menguji hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh komponen mutu pelayanan tangible (keandalan, ketanggapan, kepastian, dan empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap

Rumah Sakit Umum (RSU) Haji Medan, yang terletak di Provinsi Sumatera Utara dan berfungsi sebagai rumah sakit rujukan, masih menghadapi masalah terkait kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien. Berdasarkan data komplain tahun 2023 yang dirangkum oleh bagian humas, terdapat 12 keluhan dari pasien mengenai kualitas pelayanan kesehatan, dengan keluhan terbanyak terkait lamanya waktu tunggu pasien untuk dipindahkan dari IGD ke ruang rawat inap, sebanyak 6 komplain. Pasien yang mengeluh harus menunggu lebih dari 6 jam, padahal menurut Depkes RI tahun 2009, observasi pasien di IGD seharusnya dilakukan dalam waktu maksimal 6 jam untuk memutuskan apakah pasien dapat pulang, dirawat inap, atau dirujuk ke rumah sakit lain. Keluhan lainnya mencakup antrian pendaftaran yang lama, sarana dan prasarana yang masih kurang, serta pelayanan yang kurang cekatan. Menurut data

KESSAN pada aplikasi mobile JKN untuk Rumah Sakit Umum Haji Medan, yang merupakan proses evaluasi pelayanan kesehatan melalui kesan dan pesan yang hanya dapat diisi oleh pasien BPJS setelah menerima pelayanan rawat jalan atau rawat inap, terdapat 323 KESSAN dari bulan Agustus hingga Desember. Beberapa keluhan yang umum terjadi antara lain waktu tunggu pasien yang lama dari unit gawat darurat ke ruang rawat inap, infrastruktur yang tidak memadai, masalah ketersediaan obat, dan layanan yang lambat secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penelitian seperti "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UGD RSUD Haji Medan Tahun 2024" menjadi penting.

## 2. METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pasien BPJS di UGD RSUD Haji Medan tahun 2024 dengan menggunakan kuesioner. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif cross-sectional. Populasi penelitian ini adalah pasien BPJS yang berobat di UGD RSUD Haji Medan pada bulan Januari hingga Desember 2023. Dalam penelitian ini, sebanyak 99 partisipan disurvei menggunakan algoritma Slovin untuk pemilihan sampel.

### 3. HASIL PENELITIAN

Karakteristik reponden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Perawat di Rumah Sakit Umum Haji Medan

No	Variabel	f	%
<b>1.</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	50	50,5%
	Perempuan	49	49,49%
	<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>
<b>2.</b>	<b>Riwayat Pendidikan</b>		
	Tidak Sekolah	0	0%
	SD	6	6%
	SMP	18	18,2%
	SLTA	46	46,5%
	Perguruan Tinggi	29	29,2%
	<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>
<b>3.</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Tidak Bekerja	6	6%
	Petani/Buruh	22	22,2%
	PNS/TNI/POLRI	26	26,4%
	Pensiunan	25	25,2%
	Karyawan Swasta	20	20,1%
	<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Analisis Univariat pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.** Analisis Univariat

No	Variabel	f	%
<b>1.</b>	<b>Bukti Fisik</b>		
	Menarik	48	48,4%
	Tidak Menarik	51	51,5%
	<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>
<b>2.</b>	<b>kehandalan</b>		
	Handal	47	47,5%
	Tidak Handal	52	52,5%
	<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>
<b>3.</b>	<b>Jaminan</b>		

	Terjamin	30	30,3%
	Tidak Terjamin	69	69,7%
	<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>
<b>4.</b>	<b>Empati</b>		
	Empati	48	48,5%
	Tidak Empati	51	51,5%
	<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>
<b>5.</b>	<b>Daya Tanggap</b>		
	Tanggap	71	71,7%
	Tidak Tanggap	28	28,3%
	<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>
<b>6.</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>		
	Puas	70	70,7%
	Tidak Puas	29	29,3%
	<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

**Tabel 2.** Analisis Bivariat

No	Variabel	f	P value
<b>1.</b>	Bukti Fisik* Kepuasan Pasien	99	0,009
<b>2.</b>	Kehandalan* Kepuasan Pasien	99	0,035
<b>3.</b>	Jaminan* Kepuasan Pasien	99	0,012
<b>4.</b>	Empati* Kepuasan Pasien	99	0,000
<b>5.</b>	Daya Tanggap* Kepuasan Pasien	99	0,004

**Tabel 3.** Analisis Regresi Logistik

Variabel Bebas	P Value	PR
Bukti Fisik	0,519	0,416
Kehandalan	0,008	7,030
Jaminan	0,097	2,760
Empati	0,012	6,271
Daya Tanggap	0,001	10,573

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol.5 No.2	Edition: Mei 2024- Oktober 2024
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH</a>	
Received: 15 Agustus 2024	Revised: 20 September 2024	Accepted: 19 Oktober 2024

Responden merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Alfred (2024) yang juga menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Prevalence Ratio: 15,104).

Simpulan ini diperkuat oleh penelitian Aninun (2020) yang menemukan bahwa daya tanggap (dengan Prevalence Ratio 2,645) merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Aspek daya tanggap terdiri atas petugas IGD segera memberikan pelayanan perawatan kepada pasien ketika sampai di ruangan IGD, tanggap dalam bekerjasama dengan petugas IGD lain dalam perawatan pasien, melakukan tindakan secara cepat dan tepat, dan sigap dalam memberikan pelayanan gawat darurat.

Salah satu tolok ukur penting kualitas layanan adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan tersebut. Apabila layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan, maka layanan tersebut dianggap sangat baik dan memuaskan. Di sisi lain, layanan medis yang bermutu tinggi merupakan jenis layanan medis yang paling efektif karena secara konsisten bertujuan untuk memuaskan pasien dan keluarganya (Alfred, 2024).

IGD adalah tempat utama di mana seseorang menerima pelayanan

kesehatan. Karena itu, penyedia layanan kesehatan harus mampu merespons setiap keluhan pasien. Respons yang cepat dari fasilitas kesehatan akan meyakinkan pasien bahwa mereka akan selalu mendapatkan bantuan yang diperlukan (Kosnan, 2019).

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian dan studi statistik di Instalasi Gawat Darurat RSUD Haji Medan menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, kepastian, empati, dan daya tanggap semuanya memiliki peran dalam tingkat kepuasan pasien. Daya tanggap memiliki dampak terbesar pada kepuasan pasien dalam hal kualitas layanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ainun. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rs Jantung Dan Pembuluh Darah Harapan Kita. *Jurnal Civitas Academica*, Vol.1, No. 2 Juli 2020
- Alfred. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Umum Di RSUD Bethesda Gunung Sitoli. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, Vol.3, No. 1 April 2024
- Arinda, Ajeng Rizky (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum dr.GL. Tobing Tanjung Morawa. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol.5 No.2	Edition: Mei 2024- Oktober 2024
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH</a>	
Received: 15 Agustus 2024	Revised: 20 September 2024	Accepted: 19 Oktober 2024

Kosnan W. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten merauke. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA) Volume 21 Nomor 04 Tahun 2019

Kotler. (2014). Manajemen Pemasaran. Penerbit Erlangga

Mita, N., & Suhardi, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Paviliun Kartika Rspad Jakarta. S1 Manajemen, 1-18

Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta:Rineka Cipta

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022.

Pohan,S. Pohan. (2007).Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC

Tjiptono, Fandy. (2012). Pemasaran Strategik. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : C.V Andi Offset

Yeni Hartati (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Garuda Pekanbaru. Tesis, Universitas Islam Riau