

# JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

## Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Program JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana

### *Analysis of the Influence of the Quality of Health Services on the Satisfaction of Patients Participating the JKN-KIS Program at Blu Bombana District Hospital*

Nadila Puspita Ningsi<sup>1\*</sup>, Suhadi<sup>1</sup>, Mubarak<sup>1</sup>, Alchamdani<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo

<sup>2</sup> Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Tadulako

#### Article Info

##### Article History

Received: 08 Mei 2025

Revised: 30 Mei 2025

Accepted: 10 Juni 2025

#### ABSTRACT / ABSTRAK

*Patient satisfaction as a service user is one indicator in assessing the quality of service in a hospital. This study aims to determine the effect of health service quality on JKN-KIS patient satisfaction at BLU RSUD Bombana Regency. This type of research is observational analytic with a cross-sectional design. The population in this study was 2104 JKN-KIS patients and the research sample was 336 respondents obtained by purposive sampling technique. Data analysis used the Chi-Square test and Binary Logistic Regression. The results showed that of the 5 variables studied, 4 variables had a significant effect on JKN-KIS patient satisfaction at BLU RSUD Bombana Regency, namely tangible ( $p$ -value = 0.000), reliability ( $p$ -value = 0.000), responsiveness ( $p$ -value = 0.000), assurance ( $p$ -value = 0.000), and the empty variable had no significant effect ( $p$ -value = 0.366). The results of the multivariate test showed that the tangible and assurance variables were the variables that played the most role or had the most significant influence in creating JKN-KIS patient satisfaction at BLU RSUD Bombana Regency. The reliability and responsiveness variables had a greater influence in creating patient satisfaction with hospital services. This can be a guide or reference for the hospital in evaluating the quality of health services to improve overall patient satisfaction.*

**Keywords:** Service quality, JKN-KIS, satisfaction

Kepuasan pasien sebagai pengguna layanan merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana. Jenis penelitian ini adalah analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini sebanyak 2104 pasien JKN-KIS dan sampel penelitian sebanyak 336 responden yang diperoleh dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square* dan Regresi Logistik Biner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 variabel yang diteliti, 4 variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana yaitu *tangible* ( $p$ -value = 0,000), *reliability* ( $p$ -value = 0,000), *responsiveness* ( $p$ -value = 0,000), *assurance* ( $p$ -value = 0,000), dan variabel *empty* tidak ada pengaruh yang signifikan ( $p$ -value = 0,366). Hasil uji multivariate menunjukkan bahwa variabel *tangible* dan *assurance* merupakan variabel yang paling berperan atau memiliki pengaruh paling signifikan dalam menciptakan kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana. Variabel *reliability* dan *responsiveness* memiliki kekuatan pengaruh lebih besar dalam menciptakan kepuasan pasien pada pelayanan di rumah sakit. Hal ini dapat menjadi petunjuk atau acuan pihak rumah sakit dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan guna meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

**Kata kunci:** Mutu pelayanan, JKN-KIS, kepuasan

#### Corresponding Author:

Name : Nadila Puspita Ningsi

Affiliate : Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo

Address : Kampus Hijau Bumi Tridharma Anduonohu, Jl. H.E.A. Mokodompit, Kendari 93232

Email : nadilpuspitaningsi29@gmail.com

## PENDAHULUAN

Jaminan mutu layanan kesehatan atau *Quality Assurance in Health Care* merupakan pendekatan yang sangat penting dan mendasar dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Pelayanan kesehatan harus dilakukan secara profesional baik individu maupun kelompok, dan selalu berupaya dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada semua pasien tanpa terkecuali. Penjaminan mutu pelayanan kesehatan telah membawa banyak manfaat bagi pelayanan kesehatan, baik dalam organisasi, perencanaan maupun pelaksanaan pelayanan kesehatan itu sendiri (Pohan, 2007).

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada pasien (Setiawan *et al.*, 2022). Layanan yang disediakan dalam suatu institusi kesehatan harus memiliki karakteristik tertentu, elemen mutu dan kepuasan konsumen merupakan hal terpenting. Jika pasien tidak puas dengan layanan yang diberikan, pasien tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah didapat, dan mudah dijangkau (Fauzi, 2020).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang merupakan program negara yang diselenggarakan dalam skema jaminan kesehatan sosial wajib yang disyaratkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak untuk setiap peserta yang telah membayar iuran atau peserta yang iurannya ditanggung oleh pemerintah (Julianda *et al.*, 2023).

Data BPJS Kesehatan per 1 Februari 2023 merinci jumlah FKTP Kemitraan BPJS Kesehatan sebanyak 23.341 dan FKRTL Kemitraan BPJS Kesehatan sebanyak 4.318 sehingga total fasilitas Kemitraan BPJS Kesehatan menjadi 27.659 (BPJS Kesehatan, 2023). Data per 1 November 2023 menunjukkan bahwa jumlah peserta JKN telah mencapai 209.053.323 jiwa dari total penduduk Indonesia. Sementara itu di Provinsi Sulawesi tenggara jumlah peserta JKN sampai dengan oktober 2023 yakni sebanyak 2.777.512 jiwa, dan Kabupaten Bombana per 1 November 2023 memiliki jumlah kepesertaan JKN sebanyak 139.771 jiwa atau 86,55% dari jumlah penduduk di Kabupaten Bombana.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Handayani & Iriyanto, 2010). Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan (*perceived service*). Kualitas pelayanan menitikberatkan pada upaya memenuhi keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaian layanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi mutu yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) (Muninjaya, 2014). Kepuasan pasien sebagai pengguna layanan merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Firdaus dan Dewi, 2015).

Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di BLU RSUD Kabupaten Bombana Periode Semester I Tahun 2023 sebesar 77,45%. Secara umum, unsur pelayanan berada pada kategori Baik. Namun pada tahun ini terjadi penurunan tingkat kepuasan masyarakat dibanding sebelumnya pada 2022 sebesar 78%, tahun 2021 sebesar 82,24%. Adapun unsur pelayanan yang mengalami penurunan yakni terkait kecepatan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana serta kualitas sistem pengaduan (BLU RSUD Kabupaten Bombana, 2023).

Studi pendahuluan yang dilakukan terhadap pasien yang berobat di BLU RSUD Kabupaten Bombana menemukan bahwa terdapat pasien yang sudah merasa puas dan masih merasa cukup puas atas pelayanan kesehatan yang diterima. Meskipun demikian, berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden menunjukkan belum sepenuhnya menyatakan puas atas pelayanan yang diterima, hal ini ditunjukkan oleh adanya beberapa indikator pelayanan yang masih menunjukkan respon kurang puas oleh responden, sehingga hal tersebut tentunya perlu ditingkatkan oleh pihak rumah sakit. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta Program JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2023.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan selama 1 bulan mulai Februari sampai Maret 2024. Populasi penelitian adalah rata-rata jumlah pasien rawat jalan di BLU RSUD Kabupaten Bombana periode Januari - November 2023 sebanyak 2104 peserta JKN-KIS. Sampel penelitian ini merupakan pasien rawat jalan dengan status kepesertaan JKN-KIS aktif yang berobat di BLU RSUD Kabupaten Bombana pada saat penelitian. Teknik penentuan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dengan kriteria inklusi yaitu pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di BLU RSUD Kabupaten Bombana sebanyak 2-3 kali, peserta JKN-KIS aktif, dan pasien berusia 17-59 tahun. Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu pasien yang tidak bersedia menjadi responden dan pernah menjadi responden pada penelitian serupa. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* 5% (Sevilla *et al.*, 2007). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 336 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner mutu pelayanan dan kepuasan pasien yang telah melalui uji validitas ( $\text{sig} < 0,05$ ) dan reliabilitas (cronbach's alpha  $> 0,60$ ). Analisis data menggunakan uji *Chi-Square* dan analisis Regresi Logistik Biner menggunakan Aplikasi SPSS.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada rentang usia 26-35 tahun sebanyak 96 responden (28,6%) dan paling banyak responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 220 responden (65,5%). Responden berdasarkan tingkat pendidikan yang paling banyak yakni terdapat pada tingkat SMA sebanyak 149 responden (44,3 %). Mayoritas responden berkerja sebagai IRT sebanyak 116 responden (34,5%). Distribusi responden berdasarkan kategori peserta JKN yang paling banyak yaitu terdapat pada kategori

PBI (Penerima Bantuan Iuran) yakni sebanyak 254 responden (75,6%) dan paling banyak terdapat pada kelas perawatan Kelas 3 yakni sebanyak 259 responden (77,1%).

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		n	%
Usia (tahun)	16-25	59	17,6
	26-35	96	28,6
	36-45	90	26,8
	46-55	50	14,9
	> 55	41	12,2
Jenis Kelamin	Laki-laki	116	34,5
	Perempuan	220	65,5
Tingkat Pendidikan	SD	34	10,1
	SMP	39	11,6
	SMA	149	44,3
	D-III	43	12,8
	S1/DIV	67	19,9
	S2/S3	4	1,2
Pekerjaan	ASN/Polri/TNI	39	11,6
	Belum/Tidak Bekerja	19	5,7
	Honoror/PHL/PHTT	53	15,8
	IRT	116	34,5
	Pegawai Swasta/BUMN/BUMD	9	2,7
	Pelajar/Mahasiswa	16	4,8
	Petani/Nelayan	35	10,4
	Wiraswasta	49	14,6
Kategori Peserta JKN	PBI	254	75,6
	PBPU/BP	32	9,5
	PPU	50	14,9
Kelas Peserta JKN	Kelas I	53	15,8
	Kelas II	24	7,1
	Kelas III	259	77,1
Total		336	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

### Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Tabel 2 menunjukkan hasil uji *Fisher Exact Test* diperoleh nilai  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan yang signifikan antara masing-masing dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dengan kepuasan pasien peserta JKN di BLU RSUD Kabupaten Bombana. Sedangkan pada dimensi *empathy* hasil uji *Fisher Exact Test* diperoleh nilai  $p=0,366$  ( $p>0,05$ ), maka  $H_0$  diterima artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien peserta JKN di BLU RSUD Kabupaten Bombana.

**Tabel 2.** Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN di BLU RSUD Kabupaten Bombana

Variabel Independen		Kepuasan				Jumlah		p-Value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
Dimensi Tangible	Cukup	313	95,4	15	4,6	328	100	0,000
	Kurang	2	25	6	75	8	100	
Dimensi Reliability	Cukup	314	95,4	15	4,6	329	100	0,000
	Kurang	1	14,3	6	85,7	7	100	
Dimensi Responsiveness	Cukup	314	95,4	15	4,6	329	100	0,000
	Kurang	1	14,3	6	85,7	7	100	
Dimensi Assurance	Cukup	313	95,1	16	4,9	329	100	0,000
	Kurang	2	28,6	5	71,4	7	100	
Dimensi Empathy	Cukup	309	93,9	20	6,1	329	100	0,366
	Kurang	6	85,7	1	14,3	7	100	
<b>TOTAL</b>		<b>315</b>	<b>93,7</b>	<b>21</b>	<b>6,3</b>	<b>336</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer (diolah), 2024

### Analisis Multivariate

**Tabel 3.** Analisis Multivariat Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana

	B	S.E	Wald	df	Sig	Exp (B)	95% C.I for Exp (B)	
							Lower	Upper
Step 1 <sup>a</sup> Tangible	4.537	1.01	19.97	1	0.000	93.4	12.776	683.051
Reliability	5.227	1.23	17.80	1	0.000	186.18	16.432	2109.548
Responsiveness	5.227	1.23	17.80	1	0.000	186.18	16.432	2109.548
Assurance	4.537	1.01	19.97	1	0.000	93.4	12.775	683.056
Constant	-15.4	2.47	38.78	1	0.000	0.000		

Sumber: Data Primer (diolah), 2024

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil uji regresi logistik biner dari 4 variabel yang masuk dalam uji multivariat diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa semua variabel independen meliputi *tangible* (0.000), *reliability* (0.000), *responsiveness* (0.000), dan *assurance* (0.000) berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel *tangible* dan variabel *assurance* merupakan variabel yang paling berpengaruh dibanding dengan variabel lain dalam mempengaruhi kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana, dengan nilai *wald* masing-masing sebesar 19,978 artinya tiap satu satuan variabel *tangible* dan *assurance* akan memberikan pengaruh sebesar 19,978 terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana dibanding dengan variabel lainnya. Namun besarnya kekuatan variabel *tangible* dan *assurance* lebih kecil pengaruhnya dibanding dengan variabel *reliability* dan *responsiveness* dengan nilai

Exp(B) sebesar 186,182 artinya tiap satu satuan variabel *reliability* dan *responsiveness* akan memberikan kekuatan pengaruh sebesar 186,182 terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana dibanding dengan variabel lainnya dan memiliki peluang kekuatan lebih besar dibanding dengan variabel lainnya dengan nilai C.I for Exp (B) antara (16,432 - 2109,548), artinya tiap satu satuan variabel *reliability* dan *responsiveness* akan memberikan peluang kekuatan pengaruh antara 16,432 - 2109,548 terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diperoleh bahwa variabel *tangible* dan *assurance* merupakan 2 variabel utama yang paling berperan atau berpengaruh terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana. Sedangkan variabel *reliability* dan *responsiveness* merupakan 2 variabel yang memiliki kekuatan pengaruh lebih besar dibanding variabel lainnya dalam menciptakan kepuasan pasien pada pelayanan di rumah sakit.

## PEMBAHASAN

Mutu pelayanan merupakan salah satu syarat pelayanan kesehatan. Kualitas atau mutu diperlukan untuk menunjukkan bahwa suatu layanan lebih baik dan bermanfaat. Pasien dan masyarakat memerlukan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau oleh daya beli masyarakat, serta memenuhi standar dan intervensi yang dianggap aman dan mampu menghasilkan manfaat kesehatan (Retnaningtyas, 2018).

Kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien, jika sebuah pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan melebihi apa yang pasien inginkan, maka kualitas jasa akan terbentuk menjadi baik, tetapi sebaliknya jika jasa pelayanan yang diberikan lebih rendah dibandingkan keinginan pasien maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik (Rizal, 2021).

### **Pengaruh Dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di BLU RSUD Kabupaten Bombana**

Kepuasan pasien terkait ruangan dan fasilitas termasuk dalam aspek wujud nyata atau tangibles. Untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam aspek tangibles rumah sakit perlu memperbaiki ruangan dan fasilitasnya, seperti memberikan ruangan yang lebih luas terutama pada poli yang memang jumlah pasiennya sangat banyak (Firdaus, 2015). Tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Peningkatan kualitas pelayanan dibutuhkan kemampuan dan pengetahuan, kerapihan oleh petugas juga sangat penting dalam memberikan pelayanan serta dibutuhkan fasilitas yang dapat membantu pasien agar nyaman dalam menunggu dan tidak menyebabkan kebosanan (Marzuq, 2022).

Kualitas pelayanan yang diterima pada dimensi tangible mayoritas dinilai baik oleh responden mulai dari kebersihan ruangan pelayanan yang baik, adanya ketersediaan dan kelengkapan peralatan pelayanan yang cukup ditunjang oleh penampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang mayoritas menilai baik termasuk kebersihan, kerapihan, keramahan dan kesopanan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Indikator pada dimensi tangible merupakan poin penting yang perlu dilengkapi dan dilaksanakan oleh penyedia layanan kesehatan. Selain itu, pemerintah juga memiliki peranan penting dalam menunjang dan mendukung penyediaan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit. Pada dimensi tangible penampilan petugas kesehatan dalam memberikan

pelayanan mulai dari kebersihan, kerapian termasuk keramahan dan kesopanan petugas kesehatan merupakan salah satu bagian terpenting yang perlu diperhatikan sebagai wujud dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan secara prima kepada pasien sejalan dengan misi BLU RSUD Kabupaten Bombana yakni menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang prima dan terjangkau.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel *tangible* mempunyai pengaruh paling signifikan dengan  $P\text{-value} = 0,000 < \alpha (0,05)$  dan nilai *wald* sebesar 19,978 terhadap kepuasan pasien secara umum di BLU RSUD Kabupaten Bombana. Artinya, tiap satu satuan variabel *tangible* akan memberikan pengaruh sebesar 19,978 terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana dibanding dengan variabel lainnya. Hal ini disebabkan beberapa indikator pada dimensi *tangible* yang dinilai kurang oleh responden seperti fasilitas penunjang dalam hal ini toilet yang ada dirumah sakit yang sebagian masih mengalami permasalahan air yang tidak lancar dan ruangan toilet yang memiliki bau yang tidak sedap, kelengkapan sarana penunjang seperti alat pengeras suara yang belum terpenuhi pada semua poli mengingat jumlah pasien yang banyak setiap harinya, jaringan wi-fi dan televisi yang belum memadai sehingga pasien merasa bosan ketika menunggu antrian, dan fasilitas tempat duduk yang masih kurang per poli sehingga seringkali masih terdapat beberapa pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk ketika menunggu antrian di poli terkait ketika kunjungan pasien banyak.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rajab dan Andilah (2023) yang menyatakan bahwa ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2022. Dimana responden menilai indikator *tangible* yang masih belum memuaskan seperti televisi atau wi-fi kurang memadai sehingga pasien merasa bosan saat menunggu antrian pendaftaran, jumlah komputer pada loket pendaftaran masih kurang sehingga bisa menyebabkan keterlambatan pelayanan jika kunjungan pasien banyak.

Penelitian lain yang sejalan dilakukan oleh Asnidar (2020), penelitian yang melibatkan 370 responden tersebut menyatakan bahwa secara parsial *tangibel* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lamaddukelleng Parepare. Identifikasi kualitas *tangible* dapat tergambar dalam lingkungan kerja berupa 1) kemampuan menampilkan prestasi kerja pelayanan baik saat menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efektif dan efisien, 2) kemampuan menampilkan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja, 3) kemampuan menampilkan integritas diri.

### **Pengaruh Dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di BLU RSUD Kabupaten Bombana**

Kehandalan merupakan dimensi paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Terdapat dua aspek dari dimensi ini yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error. Dimensi kehandalan berperan penting dalam kepuasan pasien yang pada akhirnya akan berdampak pada minat kunjung ulang pasien ke fasilitas kesehatan yang dikunjunginya (Prayitno, 2018).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability* mempunyai pengaruh signifikan dengan  $P\text{-value} = 0,000 < \alpha (0,05)$  dan nilai *wald* sebesar 17,809 terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan di BLU RSUD Kabupaten Bombana. Artinya, tiap satu satuan variabel *reliability* akan memberikan pengaruh sebesar 17,809 terhadap kepuasan pasien

JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana. Variabel *reliability* memiliki nilai Exp(B) sebesar 186,182 artinya tiap satu satuan variabel *reliability* akan memberikan kekuatan pengaruh sebesar 186,182 terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana dibanding dengan variabel lainnya dan memiliki peluang kekuatan lebih besar dibanding dengan 3 variabel lainnya dengan nilai C.I for Exp (B) antara (16,432 - 2109,548), artinya tiap satu satuan variabel *reliability* akan memberikan peluang kekuatan pengaruh antara 16,432 - 2109,548 terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana.

Kualitas pelayanan yang diterima pada dimensi *reliability* mayoritas dinilai baik oleh responden seperti adanya prosedur pelayanan yang cepat dan tidak menyusahkan pasien, petugas kesehatan yang memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan berdasarkan status sosial ataupun keluarga, serta adanya pelayanan yang tidak berbelit-belit dan menyusahkan pasien di rumah sakit. Indikator pada dimensi *reliability* yang dinilai kurang oleh responden seperti masih adanya beberapa responden yang mengalami pelayanan dengan prosedur yang kurang cepat atau lambat sehingga pasien memerlukan waktu yang cukup lama dalam memperoleh pelayanan kesehatan, selain itu juga masih terdapat responden yang merasa mendapatkan informasi yang kurang jelas terkait pelayanan yang diberikan, dan juga masih terdapat beberapa pasien yang masih merasakan pelayanan yang cukup berbelit-belit. Hal ini tentunya mempengaruhi kepuasan pasien saat berobat di BLU RSUD Kabupaten Bombana.

Hal yang sama terjadi di RSUD Panembahan Senopati Bantul yang menunjukkan bahwa pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan terutama petugas medis dalam hal kehandalan atau *reliability*. Hal ini karena pasien merasa bahwa dokter sudah memberikan perawatan yang bagus, ramah, profesional, dan cepat. Namun, pasien masih merasa bahwa petugas pendaftaran rumah sakit masih sedikit lambat dalam hal ketepatan waktu, sehingga menyebabkan waktu tunggu yang lama bagi pasien itu sendiri dan pasien juga masih ada yang merasa bahwa nada suara petugas medis masih terlalu tinggi, sehingga menyebabkan keramahan berkurang. Hal ini yang menjadi sedikit hambatan atau pun kekurangan pelayanan yang dirasakan oleh pasien (Firdaus, 2015).

Penelitian sejalan lainnya dilakukan oleh Rajab & Andilah (2023) yang menyatakan bahwa indikator kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahteramas. Hal tersebut terjadi karena responden pada penelitian ini merasa kurang puas akan pelayanan rumah sakit khususnya indikator kehandalan petugas. Pasien akan merasa puas jika mereka memiliki persepsi bahwa jika petugas administrasi handal (cepat, akurat dan mudah dihubungi) dalam memeriksa pasien dengan segera, maka bagi pasien hal itu dianggap sebagai pelayanan yang berkualitas dan sejalan dengan pandangan mereka bahwa kualitas adalah kecepatan pelayanan (Dewi *et al.*, 2018).

### **Pengaruh Dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di BLU RSUD Kabupaten Bombana**

Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia untuk membantu dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien, sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien. Dimensi ketanggapan sangat penting dalam membantu pasien dan memberikan informasi sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien (Marzuq, 2022).

Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan di BLU RSUD Kabupaten Bombana dengan  $P\text{-value} = 0,000 < \alpha (0,05)$  dan nilai *wald* sebesar 17,809. Artinya, tiap satu satuan variabel *responsiveness* akan memberikan pengaruh sebesar 17,809 terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana. Selain itu, *responsiveness* memiliki nilai  $\text{Exp}(B)$  sebesar 186,182 yang berarti tiap satu satuan variabel *responsiveness* juga akan memberikan kekuatan pengaruh sebesar 186,182 terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana dibanding dengan variabel lainnya dan memiliki peluang kekuatan lebih besar dibanding dengan 3 variabel lainnya dengan nilai C.I for  $\text{Exp}(B)$  antara (16,432 - 2109,548), artinya tiap satu satuan variabel *responsiveness* akan memberikan peluang kekuatan pengaruh antara 16,432 - 2109,548 terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana.

Kualitas pelayanan yang diterima pada dimensi *responsiveness* mayoritas dinilai baik oleh responden seperti adanya ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga cepat datang ketika dibutuhkan pasien, selain itu juga adanya pelayanan yang baik oleh petugas kesehatan serta melakukan tindakan yang sesuai dengan prosedur. Indikator pada dimensi *responsiveness* yang dinilai kurang oleh responden seperti masih adanya beberapa responden yang mengalami pelayanan dengan ketanggapan petugas yang kurang cepat atau masih lambat, petugas yang kurang tanggap atas kebutuhan pasien, dan juga masih terdapat beberapa pasien yang masih merasakan tindakan pelayanan yang tidak tepat waktu sehingga pasien memerlukan waktu yang cukup lama menunggu sebelum memperoleh tindakan pelayanan kesehatan. Hal ini tentunya mempengaruhi kepuasan pasien saat berobat di BLU RSUD Kabupaten Bombana.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian di RSUD Labuang Baji yang menunjukkan bahwa pasien dengan dimensi *responsiveness* memperoleh nilai  $p = 0.001$  dimana  $p < \alpha = 0,05$  yang berarti secara statistik terbukti ada pengaruh yang signifikan antara persepsi pasien JKN terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* (cepat tanggap) di RSUD Labuang Baji (Amalia, 2023). Begitu pula menurut Rajab dan Andilah (2023) yang menyatakan bahwa ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2022 dengan mencantumkan informasi dari petugas kesehatan tentang jadwal pelayanan, cepat tanggap menangani keluhan pasien, waktu tunggu pelayanan dan petugas yang mengambil atau merespon kritikan dan saran dari pasien.

Penelitian lain yang sejalan dilakukan oleh Putri (2023) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien JKN di instalasi farmasi RSUD. I. A. Moeis Samarinda dengan nilai sig.  $0,003 < 0,05$ . Indikator daya tanggap (*responsiveness*) mengacu pada cepat tanggapnya petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Indikator ini mencakup pemberian informasi obat, kecakapan dan keterampilan petugas, rata-rata pasien merasa puas. Berdasarkan hasil survei dan observasi, masih terdapat beberapa pasien mengatakan bahwa ketepatan pemberian obat, kecepatan pelayanan dan kesesuaian prosedur pelayanan masih dirasa kurang. Dampak positif jika rumah sakit berkomitmen untuk merespon dengan cepat informasi dan keluhan pasien jika daya tanggap petugas rumah sakit baik maka dapat meningkatkan kualitas rumah sakit dan membentuk persepsi positif dibenak pasien. Kebalikanya jika pelayanan rumah sakit kurang baik maka akan berdampak pada kontribusi yang negatif atas nama baik dan citra rumah sakit di masyarakat luas (Putri, 2023).

## **Pengaruh Dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di BLU RSUD Kabupaten Bombana**

Pentingnya keramahan petugas, kesopanan dan pengetahuan karena bisa berdampak pada kualitas pelayanan khususnya ditempat pendaftaran pasien, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien akan menilai rumah sakit tersebut dengan baik karena memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan pasien (Marzuq, 2022).

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel *assurance* adalah variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara umum di BLU RSUD Kabupaten Bombana dengan nilai signifikansi  $0,000 < \alpha (0,05)$  dan nilai *wald* sebesar 19,978. Artinya, tiap satu satuan variabel *assurance* akan memberikan pengaruh sebesar 19,978 terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana dibanding dengan variabel lainnya.

Kualitas pelayanan yang diterima pada dimensi *assurance* mayoritas dinilai baik oleh responden seperti adanya kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan secara teliti dan terampil, pengetahuan dan kemampuan dokter yang terstandar sehingga mampu dalam menentukan diagnosa penyakit dengan baik dan menjawab pertanyaan pasien secara menyakinkan. Beberapa indikator pada dimensi *assurance* yang dinilai kurang oleh sebagian responden seperti tidak memperoleh informasi yang lengkap terkait masalah kesehatan yang dialami, informasi tindakan pelayanan yang diperoleh masih kurang lengkap, petugas kesehatan yang kurang terampil dalam memeriksa dan menjawab pertanyaan berkaitan dengan masalah kesehatan pasien, dan juga pengamatan perkembangan kesehatan pasien yang perlu dilakukan secara teratur yang belum sepenuhnya dilakukan oleh petugas kesehatan. Hal ini menyebabkan pasien merasa kurang puas terhadap informasi yang diberikan kepada nya dan tentunya mempengaruhi kepuasan pasien saat berobat di BLU RSUD Kabupaten bombana.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputra (2022) yang menunjukkan bahwa variabel *assurance* memiliki nilai signifikansi terhadap kepuasan pasien sebesar 0.000 ( $p < 0.05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel *assurance* dan kepuasan pasien. Hal yang sama juga ditemukan pada penelitian Putri (2023) yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien JKN di instalasi farmasi RSUD. I. A. Moeis Samarinda dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Jaminan (*assurance*) berdampak positif, semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Tetapi jika dampak negatif yang muncul maka persepsi pasien terhadap jaminan menjadi kurang dan semakin rendah, ditakutkan nanti dapat mempengaruhi kualitas mutu pelayanan rumah dan membuat pasien tidak percaya dan yakin terhadap setiap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Putri, 2023).

Penelitian lain yang sejalan dilakukan oleh Haeruddin (2021) yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda dengan *method forward stepwise (conditional)*, menjelaskan bahwa variabel yang signifikan atau mempunyai pengaruh yang kuat terhadap minat kembali pasien adalah jaminan (*assurance*) dengan nilai *P-value* 0.000 dan nilai *wald* adalah 12.624. Pasien yang berminat kembali/melakukan kunjungan ulang dilihat dari jaminan (*asurance*) ditemukan sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien di RSUD Haji Makassar. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan, maka semakin tinggi minat kembali pasien.

## **Pengaruh Dimensi *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di BLU RSUD Kabupaten Bombana**

Dimensi *emphaty* 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 serta petugas terhadap pasien. Kepuasan pasien sangat penting dalam pelayanan karena apabila pasien merasa puas maka akan berdampak pada mutu pelayanan sehingga memberikan penilaian yang baik terhadap petugas pelayanan maupun tentang citra rumah sakit (Marzuq, 2022).

Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak adanya korelasi yang signifikan antara variabel *empathy* terhadap kepuasan pasien, hal ini disebabkan karena pada dimensi ini responden mayoritas memberikan penilaian yang cukup terhadap indikator-indikator yang berkaitan dengan dimensi *empathy*. Adanya pasien yang memberikan penilaian cukup terhadap dimensi *empathy* tetapi merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan di rumah sakit, menunjukkan bahwa variabel *empathy* tidak menjadi faktor utama sebagai penentu kepuasan pasien secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan yang diterima pada dimensi *empathy* mayoritas dinilai baik oleh responden seperti adanya sikap petugas kesehatan yang menyenangkan dan sungguh-sungguh sehingga pasien merasa diperhatikan ditunjang juga oleh sikap *empathy* yang baik petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hal tersebut membuat pasien merasa nyaman dan tenang saat akan memeriksakan kesehatannya di rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Rajab dan Andilah (2023) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2022 dengan nilai p-value sebesar 0.185. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator *empathy* yang kurang puas cenderung berdampak kepada ketidakpuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan yang diberikan. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Saputra (2022) bahwa diperoleh nilai signifikansi regresi linier sederhana *empathy* terhadap kepuasan pasien sebesar 0.000 ( $p < 0.05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *empathy* dan kepuasan pasien.

Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian Putri (2023) bahwa ada pengaruh perasaan/kepedulian (*empathy*) terhadap kepuasan pasien JKN di instalasi farmasi RSUD. I. A. Moeis Samarinda dengan nilai sig. 0,000 < 0,05. Pada umumnya petugas harus mampu menunjukkan sikap *empathy* dengan memahami keluhan pasien, melakukan pemantauan dan perhatian serta menjalin komunikasi yang baik dengan pasien. Berdasarkan hasil survei rata-rata pasien merasa bahwa pelayanan di instalasi farmasi khususnya pada indikator empati sudah baik namun masih harus ditingkatkan lagi. Walaupun dibutuhkan proses yang sedikit rumit karena mencakup perasaan seseorang, langkah kecil yang bisa dilakukan adalah dengan memantau perkembangan kesehatan dengan sedemikian rupa tanpa ada proses diskriminasi yang memperparah keadaan (Putri, 2023).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dan dimensi jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta program JKN-KIS di Kabupaten Bombana. Sedangkan dimensi empati (*empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta program JKN-KIS di Kabupaten Bombana. Masyarakat diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dalam memanfaatkan penggunaan pelayanan kotak saran di rumah sakit sebagai bahan evaluasi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Sehingga, masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M., Tulit, C.B., & Nursapriani, N. (2023). Persepsi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah. *Journal of Pharmaceutical and Health Research*.
- Asnidar, Akbar, & Nurjaya. (2020). Pengaruh Tangible dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Lamadukelleng Kabupaten Wajo. *Movere Journal*, 2(2), 20–31.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Data Peserta JKN Tahun 2023*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BLU RSUD Bombana. (2023). *Profil BLU RSUD Kabupaten Bombana*. Bombana: BLU RSUD Kabupaten Bombana.
- BLU RSUD Kabupaten Bombana. (2023). *Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat*. Bombana: BLU RSUD Kabupaten Bombana.
- Dewi, R. S., Efendy, I., & Anto. (2018). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Pontianak Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018 Affecting of Patient Satisfaction to the Quality of BPJS Admi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 08(02), 185–194.
- Fauzi, Ahmad. (2020). *Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN PBI dan Non PBI di Unit Rawat Jalan RS X*. Tesis, Program Magister Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Universitas Jember, Jember.
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jmmr.v4i2.690>.
- Haeruddin, Alwi, K., & Syamsuddin, U. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan*, 4(3), 282–288.
- Handayani, S. B., & Iriyanto, S. (2010). Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap minat beli pasien rawat inap pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- Julianda, Z., Julianda, Z., & Mochammad, E. (2023). Supply Infrastructure Financing & Kualitas Mutu Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta JKN. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 143–155. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.146>.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008.

- Muninjaya, A. A. G. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pohan I. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta: EGC.
- Prayitno, S. (2018). Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Ruang Dahlia RSUD Kota Madiun. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 3(1).
- Putri, S. C., Purwaningsih, E., & Ardan, M. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien JKN di Instalasi Farmasi RSUD I.A. Moeis Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(1), 428-433. <https://doi.org/https://doi.org/10.55338/saintek.v5i1.1566>.
- Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73-86.
- Retnanningtyas, E. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kebidanan*. Kediri: Strada Press.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54-62.
- Saputra, Hadi. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta Tahun 2021. Tesis, Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869-12873. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/4456>.
- Sevilla, Consuelo G. et al (2007). *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 19 Oktober 2004. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150. Jakarta.