

Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan

Rini Lestari¹, Thomson Parluhutan Nadapdap², Ramadhani Syafitri Nasution³,
Nur Aini⁴

^{1,3,4}Institut Kesehatan Helvetia

²Universitas Prima Indonesia

*Email korespondensi: rinilestari.nining@gmail.com

ABSTRACT

The Indonesian Ministry of Health states that the quality of health services is everything that includes performance that shows the level of perfection of health services, not only which can lead to satisfaction for patients in accordance with the satisfaction of the average population but also in accordance with established professional standards and codes of ethics. Quality is an important element in every health service. Therefore, in providing health services to the community, health service providers must always maintain the quality of the services provided. The aim to be achieved in this research is to analyze the influence of service on BPJS patient satisfaction at the SMEC Palu Eye Specialist Clinic. This type of research uses a descriptive analytical survey with a cross sectional design. The population in this study were all outpatients at the SMEC Palu Eye Specialist Clinic in 2023 with an average of 322 patients visiting for samples using the accidental sampling method, while the sample was 76 people. Data analysis was carried out using univariate, bivariate and multivariate analysis. Based on the results of the chi-square test, it is known that patient satisfaction has an effect on physical evidence p -value = 0.054, reliability p -value = 0.007, responsiveness p -value = 0.025, assurance p -value = 0.572 and empathy p -value p = 0.001, meaning that there is an influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for patient satisfaction. From the results of the multivariate analysis, it is known that the most influential variable in this study is the reliability variable with an OR value of 83.966. The conclusion in this study is that the Reliability variable has a more dominant value, meaning that the Reliability variable has the most influence on patient satisfaction at the SMEC Palu Eye Specialist Clinic. Hospitals can adopt policies to improve the performance of health workers so as to produce optimal performance.

Keywords: Patient Satisfaction; Physical Evidence; Reliability; Responsiveness; Guarantee, Empathy

ABSTRAK

Kemendes RI menyatakan kualitas pelayanan kesehatan merupakan segala hal yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Mutu menjadi salah satu elemen penting dalam setiap pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus selalu menjaga mutu pelayanan yang diberikan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS. Jenis penelitian ini menggunakan survei analitik deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di klinik spesialis mata SMEC Palu tahun 2023 dengan rata-rata pasien yaitu sebanyak 322 orang pasien kunjungan pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling*, dengan sampel berjumlah 76 orang. Analisa data dilakukan dengan analisis *univariat, bivariat dan multivariat*. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap bukti fisik p -value = 0.054, kehandalan p -value = 0.007,

daya tanggap p -value = 0.025, jaminan p -value = 0.572 dan empati p -value p = 0,001, artinya ada pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis *multivariat* diketahui variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel kehandalan dengan nilai OR 83.966. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah variabel Kehandalan bernilai lebih dominan, artinya variabel Kehandalan paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Spesialis Mata SMEC Palu. Bagi rumah sakit dapat mengambil kebijakan guna meningkatkan kinerja petugas kesehatan sehingga menghasilkan kinerja yang optimal.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Bukti Fisik; Kehandalan; Daya Tanggap; Jaminan; Empati

PENDAHULUAN

Perasaan puas yang timbul dari pasien merupakan sebuah suasana dimana keinginan, harapan dan kepentingan pasien bisa terpenuhi. Sebuah layanan dinilai memuaskan jika layanan tersebut bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atau *performance* dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan terlampaui (Chusna et al, 2018).

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat umum yang berperan penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Sesuai UU RI Nomor 44 tahun 2009, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menjalankan layanan kesehatan individu secara paripurna yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Sari, 2017).

Semakin bertambahnya jumlah rumah sakit di Indonesia baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta, menuntut rumah sakit untuk selalu memberikan rasa kepedulian, profesionalisme serta kompetensi secara maksimal guna mencerminkan mutu layanan yang terbaik. Mutu memberikan dukungan khusus bagi rumah sakit guna memahami keinginan pasien yang pada saatnya bisa meningkatkan kepuasan dan menciptakan kepatuhan pasien. Evaluasi pasien terhadap mutu layanan rumah sakit adalah hal penting sebagai tolak ukur dalam perbaikan layanan sehingga terwujudnya suatu kepuasan dari pasien. Kepuasan pasien

sudah menjadi keutamaan dalam wacana bisnis dan manajemen (Dinamika et al, 2020).

Dengan penerapan layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan pelayanan kesehatan, artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan termasuk pelayanan terhadap pasien (Sulo et al, 2019).

Pihak pengelola harus berusaha supaya jenis jasa layanan yang ditawarkan dapat bertahan atau berkelanjutan sehingga segmen rumah sakit tertentu dapat dipertahankan atau tercipta pasien baru dikarenakan cerita dari individu ke individu oleh pengguna jasa sebelumnya. Kualitas suatu produk jasa layanan kesehatan begitu sangat tergantung dari keunikan jenis jasa yang ditawarkan benar-benar sesuai dengan ekspektasi pasiennya (Sulo et al, 2019).

Petugas kesehatan sebagai profesi yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga tidak jarang pelayanan ke petugas kesehatan menjadi sasaran dari rasa tidak puas pasien tersebut. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan, karena dapat menggambarkan mutu pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Muhammad et al, 2020).

Hasil evaluasi pasien terhadap layanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diinginkan sesuai dengan

kenyataan, layanan kesehatan yang diterima pada tatanan kesehatan rumah sakit sangat memengaruhi kualitas pelayanan pada sebuah rumah sakit. Sehingga kepuasan pasien dirumah sakit tergantung dari layanan yang diberikan oleh manajemen rumah sakit tersebut. Namun layanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan ketentuan. Ukuran kepuasan pasien pada layanan kesehatan ditentukan secara nasional oleh Kemenkes Republik Indonesia (Dianita & Latifah, 2017).

Menurut Peraturan Kemenkes Republik Indonesia tahun 2016 tentang standar layanan minimal untuk kepuasan pasien di atas 95 persen. Apabila ditemukan layanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95 persen, maka dianggap layanan kesehatan yang diberikan belum memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Arifiyanti, 2017).

Banyak manfaat yang bisa diperoleh jika menerapkan sistem manajemen lingkungan rumah sakit dengan mementingkan perlindungan terhadap lingkungan dan kesehatan masyarakat. Kekhususan manajemen rumah sakit akan memperoleh garis besar pengelolaan lingkungan yang dibuat untuk seluruh aspek, berupa operasional, produk, dan jasa dari rumah sakit secara menyatu serta saling berkaitan satu dengan yang lain.

Merealisasikan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan harus mengacu pada berbagai aspek. 5 faktor yang memengaruhi kepuasan pasien yaitu : 1) bukti fisik, 2) kehandalan, 3) daya tanggap, 4) jaminan, 5) empati. Sesuai indikator tersebut pasien bisa memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh petugas farmasi dengan yang diterimanya sehingga mampu menganalisa apakah sesuai dengan harapan pasien tersebut atau tidak (Yaqin, 2017).

BPJS Kesehatan harus mengerti keinginan layanan kesehatan masyarakat

yang menggunakan jasa layanan guna menentukan cara yang paling efektif menciptakan pelayanan kesehatan yang bermutu. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terlaksananya pemberian garansi, sehingga dapat memenuhi keinginan yang mendasar dalam hidup yang seharusnya untuk semua peserta dan atau anggota keluarganya.

BPJS menyelenggarakan Sistem Jaminan Sosial Nasional berdasarkan prinsip kegotong-royongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta. BPJS sebagaimana dimaksud pada ayat 1 UU. No. 24 Tahun 2011 adalah BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan sesuai dengan pasal 5 ayat 2 merupakan penyelenggara jaminan kesehatan.

Jaminan kesehatan yang dimaksud berupa perlindungan kesehatan, supaya seluruh anggota mendapat manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada semua peserta yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Program Sistem Jaminan Sosial Nasional yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan adalah program pemerintah untuk garansi kesehatan dengan mengangkat semboyan gotong royong, sehingga masyarakat bisa terbantu dalam mewujudkan Indonesia yang lebih sehat.

Salah satu poli yang ada adalah poli mata di klinik spesialis mata SMEC Palu dengan jumlah pengunjung yang banyak adalah pasien rawat jalan, yang juga merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang harus menangani pasien setiap hari dan harus ditangani dengan cepat. Dalam kondisi seperti ini rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan terutama pada pelayanan rawat jalan (Yulyuswarni 2017).

Pelayanan rawat jalan klinik spesialis mata SMEC Palu mempunyai tujuan yaitu kesembuhan pasien BPJS atau umum dengan harapan semua pihak dapat merasa puas. Peningkatan mutu pelayanan yang harus diperhatikan adalah manajemen pelayanan terhadap pasien. Manajemen adalah petugas kesehatan pasien disebutkan sebagai proses pengelolaan pelayanan kesehatan pengobatan dan rasa puas kepada pasien, keluarga dan masyarakat.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti, hasil laporan kunjungan pasien diketahui bahwa pada tahun 2021 jumlah kunjungan mencapai 332.352 kunjungan, kemudian pada tahun 2022 yaitu 198.788 kunjungan dan pada Januari sampai Agustus tahun 2023 jumlah kunjungan yaitu 222.521 kunjungan. Berdasarkan data kunjungan tersebut dapat dilihat dari tahun 2021 hingga Agustus 2023 mengalami fluktuasi walaupun telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, namun dalam perjalanannya masih saja mendapat keluhan dari pasien.

Berdasarkan data indeks kepuasan pasien diketahui bahwa pada tahun 2021 indeks kepuasan pasien tidak mencapai 100 % dan hanya mencapai angka 65 %, banyak pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas poli mata, sedangkan pada tahun 2022 diketahui data kepuasan pasien hanya mencapai indeks kepuasan adalah 63 %, yang artinya indeks kepuasan pasien rawat jalan untuk pelayanan di klinik spesialis mata SMEC Palu naik turun akibat dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan responden yang berobat di poli mata dari hasil wawancara menginformasikan bahwa dari 15 orang pasien rawat jalan yang berkunjung ada 11 orang pasien lainnya menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan pasien tersebut salah satunya diakibatkan lamanya waktu tunggu dokter, khususnya di poli mata, jumlah petugas poli mata ada 2 orang, sedangkan

jumlah pasien yang berobat perharinya ada sebanyak 83 orang, sehingga hal tersebut membuat tenaga kesehatan menjadi tidak maksimal dalam memberikan pelayanan.

Beberapa responden menyatakan bahwa penampilan fisik tidak terlalu menarik dan terkesan sempit, sehingga ketika pasien yang mengantri akan berdesak-desakan. Ada juga yang menyatakan bahwa kurangnya kebersihan ruang tunggu terutama kamar mandi, padahal sudah dilaporkan kepada petugas yang bertugas namun tidak diacuhkan sama sekali, kemudian sebanyak 5 orang pasien menyebutkan staf poli mata kurang cepat respon dan tidak jarang lama dalam memberikan tanggapan, petugas segera memberikan respon ketika pasien sudah marah-marah terhadap keluhan mereka. Sejumlah 3 orang pasien menyebutkan petugas poli mata ada saatnya kurang ramah dalam memberikan pelayanan mengenai pertanyaan pasien tentang cara menggunakan obat mata yang sudah diterimanya.

Menurut pengakuan pasien, selain waktu tunggu obat yang lama petugas jarang senyum dan apabila senyum terkesan memaksa. Sebanyak 3 orang pasien menyatakan bahwa petugas kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang menjaga kesehatan mata, dan 3 orang pasien menyatakan petugas poli mata memberikan kesan yang kurang baik dengan memarahi pasien, bila kurang jelas tentang resep yang diberikan dokter.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin melakukan penelitian tentang kepuasan pasien BPJS rawat jalan di klinik spesialis mata SMEC Palu. Salah satu model yang paling efektif digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah model *Service Quality*. Penilaian tingkat kepuasan diamati berdasarkan parameter-parameter kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan fasilitas berwujud yang diberikan sebagai pelayanan kepada pasien (Indonesia 2015).

METODE PENELITIAN

Hasil penelitian ini diukur menggunakan analitik deskriptif dengan kajian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan tahun 2023 dengan rata-rata pasien yaitu sebanyak 322 orang pasien kunjungan pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling*. Sedangkan sampel berjumlah 76 orang pasien BPJS rawat jalan. Konsep analisa data menggunakan analisis *univariat*, *bivariat* dan *multivariat*. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap bukti fisik $p\text{-value}= 0.054$, kehandalan $p\text{-value}= 0.007$, daya tanggap

$p\text{-value}= 0.025$, jaminan $p\text{-value}= 0.572$ dan empati $p\text{-value} p= 0,001$, artinya ada pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis multivariat diketahui variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel kehandalan dengan nilai OR 83.966.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh dengan melakukan analisis seluruh variabel. Analisis ini berfungsi untuk menjabarkan karakteristik satu persatu variabel yang diteliti.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik

No	Bukti Fisik	f	Persentase
1	Baik	25	32.9
2	Kurang	51	67.1
Total		76	100.0

Berdasarkan tabel di atas didapat bahwa sebagian besar responden dengan bukti fisik kurang yaitu sebanyak 51

responden (67.1%) dan sebagian kecil baik sebanyak 25 responden (32.9%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kehandalan

No	Kehandalan	f	Persentase
1	Baik	25	32.9
2	Kurang	51	67.1
Total		76	100.0

Berdasarkan tabel di atas didapat bahwa sebagian besar responden dengan kehandalan kurang yaitu sebanyak 51

responden (67.1%) dan sebagian kecil baik sebanyak 25 responden (32.9%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Daya Tanggap

No	Daya Tanggap	f	Persentase
1	Baik	31	40.8
2	Kurang	45	59.2
Total		76	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui sebagian besar kurang yaitu sebanyak 45 responden (59.2%) dan

sebagian kecil baik yaitu sebanyak 24 responden (20.3%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jaminan

No	Jaminan	f	Persentase
1	Baik	22	28.9
2	Kurang	54	71.1
Total		76	100.0

Berdasarkan tabel di atas didapat bahwa sebagian besar responden dengan Jaminan kurang yaitu sebanyak 54

responden (71.1%) dan sebagian kecil baik sebanyak 22 responden (28.9%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Empati

No	Empati	f	Persentase
1	Empati	33	43.4
2	Tidak Empati	43	56.6
Total		76	100.0

Berdasarkan tabel di atas didapat bahwa sebagian besar responden dengan tidak empati yaitu sebanyak 43 responden

(56.6%) dan sebagian kecil empati sebanyak 33 responden (43.4%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	f	Persentase
1	Puas	36	47.4
2	Kurang Puas	40	52.6
Total		76	100.0

Berdasarkan tabel di atas didapat bahwa sebagian besar responden dengan kurang puas yaitu sebanyak 40 responden (52.6%) dan sebagian kecil puas sebanyak 36 responden (47.4%).

Analisis Bivariat

Tabulasi dan Hasil Uji Statistik

Analisis *Bivariat* dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen

dan variabel dependen melalui *crosstabs* atau tabulasi silang. Uji statistik yang dilakukan pada analisis *bivariat* ini adalah menggunakan uji *chi-square* dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Dikatakan ada hubungan secara statistik jika diperoleh nilai $p < 0,05$.

Tabel 7. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	18	23.6	7	9.2	25	32.8	0,003
Kurang	18	23.6	33	43.6	51	67.2	
Total	36	47.2	40	52.8	76	100.0	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 25 responden dengan bukti fisik baik didapat bahwa 18 responden (23.6%) puas dan 7 responden (9.2%) kurang puas. Dari 51 responden dengan bukti fisik kurang didapat bahwa 18 responden

(23.6%) puas dan 33 responden (43.6%) kurang puas.

Berdasarkan analisis *chi-square test* didapat nilai *p-value* $0.003 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 8. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	25	32.7	0	0.0	25	32.7	0,000
Kurang	11	14.7	40	52.6	51	67.3	
Total	36	47.4	40	52.6	76	100.0	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 25 responden dengan kehandalan baik didapat semua responden (32,7%) puas. Dari 51 responden dengan kehandalan kurang didapat bahwa 11 responden (14.7%) puas dan 40 responden (52.6%) kurang puas.

Berdasarkan analisis *chi-square test* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 9. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	26	34.2	5	6.5	31	40.7	0,000
Kurang	10	13.1	35	46.2	45	59.3	
Total	36	47.3	40	52.7	76	100.0	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 31 responden dengan Daya Tanggap baik didapat bahwa 26 responden (34.2%) puas dan 5 responden (6.5%) kurang puas. Dari 45 responden dengan daya tanggap kurang didapat bahwa 10

responden (13.1%) puas dan 35 responden (46.2%) kurang puas.

Berdasarkan analisis *chi-square test* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh daya

tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 10. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien

Jaminan	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	16	21.0	6	7.8	22	28.8	0,005
Kurang	20	26.3	34	44.7	54	71.2	
Total	36	47.3	40	52.5	76	100.0	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 22 responden dengan Jaminan baik didapat bahwa 16 responden (21.0%) puas dan 6 responden (7.8%) kurang puas. Dari 54 responden dengan Jaminan kurang

didapat bahwa 20 responden (26.3%) puas dan 34 responden (44.7%) kurang puas.

Berdasarkan analisis *chi-square test* didapat nilai *p-value* $0.005 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 11. Hubungan empati dengan kepuasan pasien

Empati	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	31	40.7	2	2.7	33	28.8	0,000
Kurang	5	6.6	38	50.0	43	71.2	
Total	36	47.3	40	52.7	76	100.0	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 33 responden dengan empati didapat bahwa 31 responden (40.7%) puas dan 2 responden (2.7%) kurang puas. Dari 43 responden dengan tidak empati didapat bahwa 5 responden (6.6%) puas dan 38 responden (50.0%) kurang puas.

Berdasarkan analisis *chi-square test* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Analisis Multivariat

Analisis ini untuk melihat pengaruh (hubungan) antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan jenis analisa regresi logistik sehingga didapat

variabel independen yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen. Regresi logistik adalah sebuah pendekatan untuk membuat model prediksi seperti halnya regresi linear atau yang biasa disebut dengan istilah *ordinary least squares (OLS) regression*. Perbedaannya adalah pada regresi logistik, peneliti memprediksi variabel terikat yang berskala dikotomi. Skala dikotomi yang dimaksud adalah skala data nominal dengan dua kategori, misalnya: ya dan tidak, baik dan buruk atau tinggi dan rendah, memperoleh persamaan yang sesuai dan mendapat nilai *Odds ratio* yang telah disesuaikan rumus *regresi logistic*.

Tabel 12. Pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien Uji Regresi Logistik Tahap Pertama

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Bukti Fisik	4.475	0.054	1.011
Kehandalan	22.846	0.007	83.966
Daya Tanggap	3.276	0.025	26.476
Jaminan	926	0.572	2.523
Empati	3.503	0.111	33.228

Berdasarkan Tabel 12 setelah dilakukan *uji regresi logistik* diketahui bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki nilai *p-value* < 0,05 artinya, kelima variabel tersebut saling berinteraksi untuk memengaruhi kepuasan pasien di klinik

spesialis mata SMEC Palu Kuningan. tetapi variabel menggunakan jaminan ($p= 0.572$) nilai *p-value* > 0,05. Uji *regresi logistik* berganda tahap kedua dilakukan terhadap variabel dengan nilai *p-value* < 0,05, sehingga variabel jaminan dikeluarkan atau dihilangkan.

Tabel 13. Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Uji Regresi Logistik Tahap Kedua

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Bukti Fisik	4.475	0.054	1.011
Kehandalan	22.846	0.007	83.966
Daya Tanggap	3.276	0.025	26.476
Empati	3.503	0.111	33.228

Selanjutnya, analisis *multivariat* untuk mengetahui besarnya pengaruh keempat variabel tersebut terhadap Kepuasan Pasien yang ditunjukkan dengan nilai Exp (B) atau disebut juga *Odds Ratio (OR)*, yaitu:

1. Variabel Bukti Fisik dengan nilai *Odds Ratio* 1.011 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Bukti Fisik berpeluang 1 kali memengaruhi kepuasan Pasien.
2. Variabel Kehandalan dengan nilai *Odds Ratio* 83.966 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Kehandalan berpeluang 83 kali memengaruhi kepuasan Pasien.
3. Variabel Daya Tanggap dengan nilai *Odds Ratio* 26.479 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Daya Tanggap berpeluang 26 kali memengaruhi kepuasan Pasien.

4. Variabel Empati dengan nilai *Odds Ratio* 33.228 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya Empati berpeluang 33 kali memengaruhi kepuasan Pasien

Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi penderita kepuasan pasien adalah kehandalan dengan nilai *Odds Ratio* 83.966 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya keselamatan pasien berpeluang 83 kali memengaruhi kepuasan pasien.

1. Pengaruh karakteristik responden dengan kepuasan pasien BPJS

Karakteristik dalam penelitian ini mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan penelitian di peroleh hasil bahwa dilihat bahwa umur responden mayoritas responden perempuan sebanyak 55 responden (72.4%).

Kemudian, dari hasil penelitian didapat bahwa mayoritas responden berumur 45-54 tahun yaitu sebanyak 34 responden (44.7%), mayoritas pendidikan responden diketahui mayoritas SMP yaitu sebanyak 54 responden (45.8%).

Menurut Rahmadani (2022) jenis kelamin dapat mempengaruhi skala item kepuasan pada klinik secara signifikan. Berbeda dengan hasil analisis korelasi antara tingkat kepuasan dan jenis kelamin yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dan jenis kelamin responden.

Temuan peneliti karakteristik responden baik dari segi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sangat berperan dalam meningkatnya kepuasan pasien.

2. Pengaruh bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS

Dari hasil penelitian didapat bahwa dari 25 responden dengan bukti fisik baik didapat bahwa 18 responden (72.0%) puas dan 7 responden (28.0%) kurang puas. Dari 51 responden dengan bukti fisik kurang didapat bahwa 18 responden (35.3%) puas dan 33 responden (64.7%) kurang puas.

Berdasarkan analisis *chi-square test* didapat nilai *p-value* $0.003 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh bukti fisik pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Hanafi (2022) didapatkan hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien di instalasi rawat inap RSUD Bima tahun 2021 sudah sangat memuaskan (94,29%). Pada Bukti Fisik sebesar 96,87%. Bukti fisik (Petugas diinstalasi petugas rawat inap RSUD Bima berperenampilan rapi dan sopan).

Menurut temuan peneliti persepsi responden mengenai sarana fisik dari sarana dan prasarana yang disediakan pihak rumah sakit di instalasi farmasi. Dimensi ini biasanya digunakan perusahaan untuk menaikkan *image* di mata konsumen yang dapat digambarkan dengan kebersihan ruangan, kerapian berpakaian, dan penataan tempat. Dalam suatu perusahaan

jasa, khususnya pada rumah sakit, faktor kondisi fisik pada umumnya akan memberikan gambaran bagaimana rumah sakit tersebut dapat berpotensi untuk menunjukkan fungsinya sebagai tempat pelayanan kesehatan. Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut awalnya dari kondisi fisik.

3. Pengaruh kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 25 responden dengan kehandalan baik didapat semua responden (100%) puas. Dari 51 responden dengan Kehandalan kurang didapat bahwa 11 responden (21.6%) puas dan 40 responden (78.4%) kurang puas. Sesuai hasil analisis *chi-square test* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Andriani, et al (2022) hasil penelitian dihitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap indikator yang diteliti. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien terhadap indikator Kehandalan sebesar 78,43%, indikator Ketanggapan sebesar 80,13%, indikator jaminan sebesar 79,24%, indikator empati sebesar 80,76%, indikator bukti langsung sebesar 79,22%.

Menurut temuan peneliti adalah kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh rumah sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan rumah sakit yang dilakukan oleh rumah sakit tertentu.

4. Pengaruh daya tanggap dengan kepuasan pasien BPJS

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 31 responden dengan Daya Tanggap baik didapat bahwa 26 responden (83.9%) puas dan 5 responden (16.1%)

kurang puas. Dari 45 responden dengan Daya Tanggap kurang didapat bahwa 10 responden (22.2%) puas dan 35 responden (22.2%) kurang puas. Berdasarkan analisis *chi-square test* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Hal ini sesuai dengan penelitian Juliawati et al (2019) hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar -0,33. Indeks kepuasan pada setiap dimensi berturut-turut antara lain : *tangibles* -0,10; *empathy* -0,21; *reliability* -0,28; *responsiveness* -0,5; dan *assurance* -0,56. Kesimpulan menunjukkan pasien peserta BPJS rawat jalan belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.

Menurut temuan peneliti merasa petugas kesehatan belum tanggap dalam melayani kebutuhan pasien seperti petugas tidak memberikan obat tepat waktu. Oleh karena itu pihak di Klinik Spesialis Mata SMEC Palu lebih sigap dalam pelayanan agar waktu bisa lebih cepat. Kepuasan terhadap daya tanggap mengandung faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan. Komunikasi kepada pelanggan membentuk persepsi yang lebih positif. Pelayanan yang cepat tanggap, memiliki kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

5. Pengaruh jaminan dengan kepuasan pasien BPJS

Jaminan menunjukkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menimbulkan kepercayaan juga keyakinan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Jaminan merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 22 responden dengan jaminan baik didapat bahwa 16 responden (72.7%) puas dan 6 responden (27.3%) kurang puas.

Dari 54 responden dengan jaminan kurang didapat bahwa 20 responden (37.0%) puas dan 34 responden (63.0%) kurang puas. Berdasarkan analisis *chi-square test* didapat nilai *p-value* $0.005 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh jaminan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tri S et al (2022) hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian termasuk faktor Jaminan di RSUD. Dr. Moewardi total adalah 84,5 %. Kesimpulan: Pasien rawat jalan reguler di RSUD Dr. Moewardi merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian apotek rawat jalan reguler.

Menurut temuan peneliti ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan atas jaminan kepuasan yang dirasakan pasien yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan dapat menjamin pasien, maka kualitas jasa pelayanan akan di persepsikan sebagai baik dan memuaskan serta jika jasa yang diterima mampu melampaui harapan pasien, maka kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Sebaliknya jika jaminan atau kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan keehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan pelayanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten.

6. Pengaruh empati terhadap kepuasan pasien BPJS

Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 33 responden dengan empati didapat bahwa 31 responden (93.9%) puas dan 2 responden (6.1%) kurang puas. Dari 43 responden dengan tidak empati didapat bahwa 5 responden (11.6%) puas dan 38

responden (88.4%) kurang puas. Berdasarkan analisis *chi-square test* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian

Lawan et al (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk sub variabel tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan termasuk dalam kategori puas (75,65%), dimensi empati termasuk dalam kategori cukup puas (60,06%).

Menurut temuan peneliti empati memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan. Kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan, kebutuhan, dan pengalaman orang lain adalah kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan menggunakan empati, perawat dapat dengan lebih baik memahami perspektif dan kebutuhan pasien. Mereka mendengarkan dengan baik, mengenali perasaan pelanggan, dan memberikan perhatian yang tulus. Hal ini tidak hanya menciptakan hubungan yang lebih baik antara pasien dan perawat, tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang merasa dipahami dan diperhatikan akan lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Selain itu, empati juga membantu dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.

KESIMPULAN

Menurut indikator hasil penelitian yang telah dilakukan, bisa disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien di klinik spesialis mata SMEC Palu diperoleh bahwa hipotesis kerja (H_a) diterima yang artinya ada Pengaruh antara Bukti Fisik dengan kepuasan Pasien.
2. Ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien di klinik spesialis mata SMEC Palu diperoleh bahwa hipotesis kerja (H_a) diterima yang artinya ada

Pengaruh antara Kehandalan dengan kepuasan Pasien.

3. Ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien di klinik spesialis mata SMEC Palu diperoleh bahwa hipotesis kerja (H_a) diterima yang artinya ada Pengaruh antara Daya Tanggap dengan kepuasan Pasien.
4. Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien di klinik spesialis mata SMEC Palu diperoleh bahwa hipotesis kerja (H_a) diterima yang artinya ada pengaruh antara jaminan dengan kepuasan pasien.
5. Ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien di klinik spesialis mata SMEC Palu diperoleh bahwa hipotesis kerja (H_a) diterima yang artinya ada pengaruh antara empati dengan kepuasan pasien.
6. Hasil penelitian analisis *multivariat* diperoleh bahwa variabel kehandalan bernilai lebih dominan, artinya variabel Kehandalan paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu, khususnya Pimpinan dan seluruh staf klinik spesialis mata SMEC Palu yang telah mengizinkan peneliti dalam melakukan penelitian.

DAFTAR RUJUKAN

- Andriani, Medi, Santi Perawati, and Siti Nurhaliza. 2022. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun." *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education* 2(1): 10–20.
- Arifiyanti, Adiska Lina. 2017. "Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya." *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo* 3(1): 118–31.

- Chusna, Nurul, Titra Fetriana, and Rabiatul Adawiyah. 2018. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya." *Borneo Journal of Pharmacy* 1(2): 89–92.
- Dianita, Puspita Septie, and Elmiawati Latifah. 2017. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang." *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis* 3(2): 19–23.
- Dinamika, Eriza, Arifah Devi Firiani, and Deli Theo. 2020. "Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Munyang Kute Redelong Bener Meriah Tahun 2019." *Journal Of Healthcare Technology And Medicine* 6(2): 1086–96.
- Hanafi. 2022. "Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Diagram Kartesius Di Rawat Inap Rumah Sakit RSUD Bima." *Jurnal Medika Utama* 3(3): 2718–38.
- Indonesia, Kementerian Kesehatan R I. 2015. "Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019."
- Juliawati, Ni Wayan Mega, Citraningtyas Gayatri, and Jayanto Imam. 2019. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado." *Pharmacon* 8(4): 945–52.
- Lawan, Karolina, Petrus Romeo, and Rina Waty Sirait. 2022. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapakota Kupang." *Media Kesehatan Masyarakat* 4(1).
- Muhammad, Diki, Almasyhuri Almasyhuri, and Lusi Agus Setiani. 2020. "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi/ JIITUJ/* 4(2): 174–86.
- Rahmadani, Anggi Wahyu. 2022. "Analisis Pelayanan Farmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Rokan Hulu Riau Tahun 2022." Institut Kesehatan Helvetia Medan.
- Sari, Ratih Pratiwi. 2017. "Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek X." *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina* 2(1): 122–33.
- Sulo, Habel Roy, Elina Hartono, and R A Oetari. 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.
- Tri S, Bintari, Nurul Huda, and Haryati Noor. 2022. "Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan." *Indonesia Jurnal Farmasi* 7(1): 10–13.
- Yaqin, Achmad Ainul. 2017. "Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. R. Koesma Kabupaten Tuban."
- Yulyuswarni, Yulyuswarni. 2017. "Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta." *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik* 10(1): 110–15.