Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan

Afip Sultoni[1], Gita Damayanti[2], Ani[3], Sri Hartanto[4]
[1]Magister Managemen, Universitas Muhammadiyah Ponorogo
[2,3,4]Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
E-mail : afifsultoni74@gmail.com[1], agrigitaa16@gmail.com[2], anipacitan705@gmail.com[3]

Article History:
Received: 22 Januari 2025
Revised: 05 Maret 2025
Accepted: 14 Maret 2025

Keywords: *berdasar nyata, empati, jaminan, keandalan, responsif*

Abstract: *Perkembangan sistem pelayanan kesehatan terfokus pada tanggung jawab pemerintah untuk menjaga kesejahteraan masyarakat paska kemerdekaan Indonesia, Meskipun kualitas perawatan medis sangat penting, data dari peserta BPJS menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini menganalisis hubungan antara faktor kualitas pelayanan dan pada tingkat kepuasan pasien di Klinik Fahmi Husada, Kabupaten Madiun, Jawa Timur, pada tahun 2024. Sistem ini menggunakan adalah kuantitatif dengan desain cross-sectional, di mana data ini disatukan melalui kuesioner dari 30 pasien rawat jalan. Telaah data dilakukan dengan pengujian statistik chi-square dan sampel diambil menggunakan metode purposive sampling. Hasil analisis bivariat ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang relevan antara dimensi "tangible" (P-value 0,053) dan "reliability" (P-value 1,000) dengan kepuasan pada pasien. Sebaliknya, diperoleh hubungan yang signifikan antara dimensi "responsiveness" (P-value 0,024) dan "empathy" (P-value 0,034) dengan tingkat kepuasan pada pasien. Sementara itu, dimensi "assurance" tidak menunjukkan hubungan yang signifikan (P-value 0,988). Penelitian ini menyimpulkan bahwa hanya dua variabel yaitu "daya tanggap" dan "empati" yang berhubungan dengan kepuasan pasien, sedangkan tiga variabel lainnya tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Temuan ini dapat menjadi panduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Fahmi Husada Madiun dengan fokus pada kepuasan pasien.*

PENDAHULUAN

Klinik merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang tersebar di berbagai daerah di kabupaten dan kota. Pelayanan yang diberikan oleh klinik memiliki peran penting dalam menentukan kualitas layanan medis. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya

mencakup aspek pengobatan fisik, tetapi juga mencakup sikap, pengetahuan, keterampilan, komunikasi, penyediaan informasi, kesopanan, ketepatan waktu, dan kemampuan staf. Selain itu, evaluasi juga mencakup ketersediaan fasilitas dan kondisi lingkungan fisik yang memadai. Kualitas pelayanan dapat bervariasi antar individu, ada yang merasa puas dengan layanan yang diterima, sementara yang lain mungkin mengkritik karena merasa kinerjanya kurang maksimal, dan ada juga kurang puasnya karena programnnya BPJS yang tidak sesuai keinginan peserta. Pelayanan kesehatan ini dianggap sebagai hak asasi manusia yang dijamin oleh Pasal 28 H ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas kehidupan yang sejahtera baik secara fisik maupun mental, serta hak untuk menerima pelayanan kesehatan dalam lingkungan yang sehat. Hasil dari pelayanan kesehatan mencakup mencakup klinis, manfaat bagi pasien, serta pengalaman pasien yang dapat berupa kepuasan atau mengecewakan. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) juga memberikan dukungan finansial kepada negara-negara untuk memperkuat implementasi Sistem Cakupan Kesehatan Universal (UHC).UHC bertujuan memastikan tersedianya layanan kesehatan yang mencakup pencegahan, penyembuhan, rehabilitasi, dan promosi kesehatan bagi seluruh penduduk dan komunitasnya. Hal ini bertujuan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada semua tanpa menimbulkan beban finansial (World Health Organization, 2020). Indonesia merencanakan pengenalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Kementerian Kesehatan, 2017). Kepuasan pasien merupakan inti dari pelayanan kesehatan dan terdapat bukti bahwa terdapat hubungan yang kuat antara perawatan yang dibagikan oleh tenaga kesehatan dan tingkat kepuasan pasien (Anelia, N. dan Modjo, R. 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengungkapkan tingkat kepuasan pasien di berbagai negara, dengan hasil yang menunjukkan 40,4% di Kenya, 34,4% di India, dan 42,8% (Yilmaz, 2018). Terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu tangible (bentuk/penampilan), keandalan (kehandalan), daya Tanggap(daya tanggap), jaminan (jaminan), dan empati (empati), serta ketersediaan fasilitas yang memadai dan kondisi lingkungan fisik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi apakah kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut berkaitan dengan tingkat kepuasan pada pasien dan untuk mengidentifikasi dimensi pada bagian mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pada pasien (Lestari, 2018). Pada tahun 2019, populasi Indonesia tercatat mencapai 271.052.473 jiwa, dengan 224.141.155 jiwa atau sekitar 83% sebagai peserta jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2019). Pada tahun 2020, jumlah penduduk Indonesia meningkat menjadi 271.066.366 jiwa, dengan peserta jaminan kesehatan sebanyak 222.406.808 jiwa atau 82% dari total populasi (Kemenkes RI, 2020). Pada tahun 2021, populasi Indonesia mencapai 273.879.750 jiwa, dengan 238.275.382 jiwa menjadi peserta jaminan kesehatan, setara dengan 87% dari total populasi (Kemenkes RI, 2021). Kabupaten Madiun terdiri dari 15 kecamatan dan 198 desa, dengan jumlah penduduk pada tahun 2024 sebanyak 739.230 jiwa. Di wilayah ini terdapat 14 klinik dan 26 puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas pada pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang menerima perawatan rawat jalan melalui BPJS Kesehatan di Klinik Fahmi Husada Kabupaten Madiun pada tahun 2024.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analisis korelasi dan metode cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Klinik Fahmi Husada yang terletak di Kabupaten Madiun, Jawa Timur, selama periode November hingga Desember 2024. Metode

pengambilan sampel yang diterapkan adalah Accidental Sampling, dengan jumlah responden sebanyak 30 orang, berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur variabel yang diteliti. Analisis data dilakukan dalam dua tahap: analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan dijelaskan secara naratif

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakterisktik Responden di Klinik Fahmi Husada Madiun Tahun 2024

No	Karakteristik	F	%
	Jeniskelamin		
1	Laki-laki	11	36,6
2	Perempuan	19	63,3
	Pendidikan		
1	SD, SMP/Sederajat	17	56,6
2	SMA, DIII/S1	13	43,3
	Umur		
1	17-50 tahun	21	70,0
2	51-75 tahun	9	30,0
	Total	30	100%

Tabel 1, dapat dilihat bahwa sebagian besar dari partisipan adalah perempuan, yakni 19 individu (63,3%). Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SD, SMP, atau setara, yakni sejumlah 17 orang (56,6%), dan mayoritas dari mereka berusia antara 17 hingga 50 tahun, sekitar 21 orang (70,0%)

Analisis Deskriptif

Berdasarkan pada data yang tercantum dalam Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa bukti langsung (Tangible) kurang memadai, dengan jumlah sekitar 17 individu (56,6%). Sementara itu, mayoritas dari mereka menganggap kehandalan (Reliability) pelayanan baik, yaitu sekitar 19 orang (63,3%). Lebih lanjut, sebagian besar responden merasa bahwa tingkat daya tanggap (Responsiveness) pelayanan kurang memuaskan, sekitar 16 orang (53,3%). Dalam hal jaminan (Assurance), mayoritas responden merasa bahwa pelayanan telah memadai, dengan sekitar 18 orang (60,0%). Namun, sebagian besar responden merasa bahwa aspek kepedulian (Empathy) dalam pelayanan kurang memadai, yakni sekitar 19 orang (63,3%). Selain itu, mayoritas dari mereka kurang puas terhadap pelayanan, dengan jumlah sekitar 16 orang (53,3%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Analisis Univariat pada Variabel Dependen dan Independen

No	Variabel	F	%
	***Tangible* (Bukti Langsung)**		
1	Kurang Baik	17	56,6%
2	Baik	13	43,3%
	***Reliability* (Kehandalan)**		
1	Kurang Baik	19	63,3%
2	Baik	11	36,6%
	***Responsiveness* (Daya Tanggap)**		
1	Kurang Baik	19	63,3%
2	Baik	11	36,6%
	***Assurance* (Jaminan)**		

1	Kurang Baik	18	60,0%
2	Baik	12	40,0%
	***Empathy* (Kepedulian)**		
1	Kurang Baik	19	63,3%
2	Baik	11	36,6%
	KepuasanPasien		
1	Kurang Puas	16	53,3%
2	Puas	14	34,6,%
	Total	30	100%

Tabel. 3 Distribusi Frekuensi Analisis Bivariat pada Variabel Dependen dan Independen

Variabel	Kepuasan pasien				Total		*P Value*
	Kurang puas		Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Tangible							
Kurang baik	10	33,3	7	23,3	17	100	0,043
Baik	8	26,6	5	16,6	13	100	
Realiability							
Kurang baik	10	33,3	9	30,0	19	100	0,057
Baik	6	20,0	5	16,6	11	100	
Responsiveness							
Kurang baik	10	33,3	9	30,0	19	100	0,057
Baik	5	16,6	6	20,0	11	100	
Assurance							
Kurang baik	10	33,3	8	26,6	18	100	0,050
Baik	7	23,3	5	16,6	12	100	
Empathy							
Kurang baik	10	33,3	9	30,3	19	100	0,057
Baik	6	20,0	5	16,6	11	100	
Total					30	100	

Sebagian besar responden, dalam konteks dimensi tangible (nyata), dari total 30 responden yang melaporkan kepuasan pasien yang rendah dan merasa tidak puas, yaitu sejumlah 10 responden (33,3%), lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik tetapi merasa puas. Sementara itu, 5 responden (16,6%) menyatakan tingkat kepuasan pasien yang baik dibandingkan dengan mereka yang merasa puas tetapi melaporkan kepuasan pasien yang kurang baik. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan chi-square, ditemukan nilai p = 0,053 dengan tingkat signifikansi (α = 0,05). Oleh karena itu, hasil menunjukkan bahwa p > α, yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi tangible dengan kepuasan pasien.

Sementara itu, dalam hal dimensi reliability (kehandalan), dari 10 responden (33,3%) yang melaporkan kepuasan pasien yang buruk dan merasa tidak puas, 6 responden (20,0%) lebih banyak dibandingkan dengan mereka yang melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik tetapi merasa puas. Di sisi lain, 10 responden (37,0%) menyatakan tingkat kepuasan pasien yang baik dibandingkan dengan mereka yang merasa puas tetapi melaporkan kepuasan pasien yang kurang baik. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan chi-square, ditemukan nilai p = 1,000 dengan tingkat signifikansi (α = 0,05). Oleh karena itu, hasil menunjukkan bahwa p > α, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi reliability dengan kepuasan pasien.

Ketika mempertimbangkan dimensi responsiveness (daya tanggap), sebagian besar dari 30 responden yang melaporkan kepuasan pasien yang rendah dan merasa tidak puas, yaitu sejumlah 10 responden (33,3%), lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik tetapi merasa puas. Sementara itu, 5 responden 16,6%) menyatakan tingkat kepuasan pasien yang baik dibandingkan dengan mereka yang merasa puas tetapi melaporkan kepuasan pasien yang kurang baik. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan chi-square, ditemukan nilai p = 0,024 dengan tingkat yang signifikansi (α = 0,05). Oleh karena itu, hasil menunjukkan bahwa p > α, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi responsiveness dengan kepuasan pasien.

Ketika mempertimbangkan dimensi assurance (jaminan), sebagian besar dari 30 responden yang melaporkan tingkat kepuasan pasien yang buruk dan merasa tidak puas, yaitu sejumlah 10 responden (33,3%), lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik tetapi merasa puas. Sementara itu, 7 responden (23,3%) menyatakan tingkat kepuasan pasien yang baik dibandingkan dengan mereka yang merasa puas tetapi melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan chi-square, ditemukan nilai p = 0,988 dengan tingkat signifikansi (α = 0,05). Oleh karena itu, hasil menunjukkan bahwa p > α, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien.

Sementara itu, analisis hal dimensi empathy (kepedulian), sebagian besar dari 30 responden yang melaporkan kepuasan pasien yang rendah dan merasa tidak puas, yaitu sejumlah 10 responden (33,3%), lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik tetapi merasa puas. Di sisi lain, 6 responden (20,0%) menyatakan tingkat kepuasan pasien yang baik dibandingkan dengan mereka yang merasa puas tetapi melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan chi-square, ditemukan nilai p = 0,034 dengan tingkat signifikansi (α = 0,05). Oleh karena itu, hasil menunjukkan bahwa p < α, yang berarti adanya hubungan yang signifikan antara dimensi empathy dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hubungan Dimensi Tangible Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Fahmi Husada Madiun

Hasil uji statistik menggunakan chi-square menunjukkan nilai signifikansi yaitu 0,053 yang berarti p lebih besar dari 0,05 (p > α). Dalam hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung (tangible) dan kepuasan pasien di Klinik Fahmi Husada Madiun. Namun temuan ini bertentangan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Dabholkar, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara bukti langsung dan kepuasan pasien.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian lain yang mempertimbangkan bukti fisik serta tabulasi silang terkait kepuasan pasien, seperti yang dilakukan oleh Pangerapan pada tahun 2018. Dalam penelitian lain yang melibatkan 68 responden, hasil uji statistik memberikan nilai signifikansi sebesar 0,001, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara bukti fisik dan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

Penting untuk dicatat bahwa hasil penelitian dapat bervariasi tergantung pada konteks dan parameter yang diteliti, sehingga interpretasi hubungan antara bukti fisik dan kepuasan pasien

dapat berbeda dalam berbagai situasi dan lokasi.Penemuan ini berbeda dengan hasil penelitian H. Kurnia Widi Hastuti pada tahun 2017, di mana analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan antara kualitas wujud dan kepuasan pada pasien dengan nilai p = 0,000 pada peserta BPJS di RSUD Yogyakarta. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian di RSU Bangkatan Binjai, di mana uji chi-square menunjukkan nilai p = 0,016, mengindikasikan adanya hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik dan kepuasan pada pasien. Dari hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa indeks fisik (tangibility) yang baik sangat penting karena pasien sering kali menilai potensi rumah sakit atau klinik berdasarkan kondisi fisiknya yang bersih, rapi, dan teratur.

Hal ini dapat memberikan kesan positif tentang kualitas pelayanan. Kualitas fisik juga berdampak signifikan pada kepuasan pasien, umumnya pasien merasa puas dengan ruangan poli yang bersih, fasilitas yang berfungsi baik seperti kipas angin atau AC, serta bad yang rapi saat pemeriksaan. Namun, beberapa pasien mungkin merasa kurang puas dengan fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai, lokasi klinik yang jauh, atau kurangnya keteraturan dari sebagian petugas kesehatan.

Hubungan Reliability Terhadap Kepuasan pada Pasien Rawat Jalan di Klinik Fahmi Husada Madiun

Hasil uji statistik menggunakan uji chi-square menunjukkan hasil signifikan sebesar 1,000, yang berarti P lebih besar dari 0,05 ($p > \alpha$), dan ini mengindikasikan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung (Tangible) dan kepuasan pada pasien di Klinik Fahmi Husada Madiun. Temuan ini hampir sama penelitian lain yang dilakukan oleh Wiguna pada tahun 2017, di mana tidak ditemukan hubungan antara kehandalan dan kepuasan pasien di RSURS Bangkatan, dengan nilai p-value sebesar 0,085 (p-value > α). Penelitian ini juga konsisten pada hasil penelitian Pangerapan D pada tahun 2018, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara reliabilitas dan kepuasan pada pasien di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado Rawat Jalan Penyakit Dalam, berdasarkan tabel silang reliabilitas dan kepuasan pasien.

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik reliabilitas petugas, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Ini tercermin dalam pandangan positif pasien terhadap keandalan petugas dalam memberikan pelayanan, mulai proses pendaftaran praktis hingga periksaan dokter. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dokter memeriksa pasien dengan pengetahuan dan kemampuan yang tepat, serta memberikan pemeriksaan yang sesuai dengan diagnosis yang benar.

Hubungan Dimensi Responsiveness Terhadap Kepuasan pada Pasien Rawat Jalan di Klinik Fahmi Husada Madiun

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square menunjukkan nilai signifikansi yaitu 0,024, yang berarti p lebih kecil dari 0,05 ($p < \alpha$). Dalam hal ini mengindikasikan ada hubungan antara dimensi bukti langsung (tangible) dan kepuasan pada pasien di Puskesmas Suak Ribee. Temuan ini sama dengan penelitian Lisna dkk. pada tahun 2022, yang menemukan bahwa tanggung jawab berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pohjois Kolaka Lapai pada tahun 2021 melalui hasil uji chi-square. Penelitian ini juga mendukung temuan Pangerapan D pada tahun 2018, yang menunjukkan hubungan antara daya tanggap dan kepuasan pada pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rawat Jalan RSU GMIM Pancaran Kasih Manado (Fahrepietal., 2019).Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap dan kepuasan pada pasien di RSU Izza Karawang, khususnya di wilayah Puskesmas Batua Kota

Makassar.

Temuan menunjukkan bahwa Klinik Fahmi Husada madiun memiliki tanggung jawab dalam hal ini. Namun, peringkat kepuasan pasien menunjukkan adanya beberapa masalah dalam pelaksanaannya. Penelitian ini juga mencatat bahwa dokter sering datang terlambat, yang menyebabkan ketidakpuasan beberapa pasien terhadap kinerja dokter dan kurangnya perhatian petugas kesehatan saat melayani pasien. Hal ini mencerminkan kurangnya tanggung jawab ketika pasien membutuhkan pelayanan, sehingga mereka merasa tidak mendapatkan pelayanan yang memadai. Meski demikian, ada juga pasien yang merasa puas dengan petugas yang gercep dalam menangani keluhan pada pasien dan bertanya tentang masalah kesehatan mereka.

Hubungan Dimensi Assurance Terhadap Kepuasan pada Pasien Rawat Jalan di Klinik Fahmi Husada Madiun

Pada hasil uji chi-square menunjukkan nilai P-value 0,988, yang mana nilai ini lebih besar dari α = 0,05. Oleh karena itu, hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak, yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara dimensi keamanan dan kepuasan pada pasien di Klinik Fahmi Husada Madiun. Penelitian Hartini pada tahun 2014 juga menemukan hasil serupa dengan P-value 0,274, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan psds pasien, khususnya dimensi keselamatan, kadang tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Namun variabel jaminan (jaminan) terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pada pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa.

Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian yamg sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Lisna dkk. pada tahun 2022, yang menunjukkan adanya hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. Selain itu, penelitian oleh Risma Yanti dkk. pada tahun 2018 juga menemukan hubungan antara keselamatan dan kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru. Oleh karena itu, penelitian ini menyajikan temuan yang berbeda dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi Assurance di Klinik Fahmi Husada Madiun dinilai baik, terlihat dari mayoritas responden yang menyatakan kepuasan tinggi terkait jaminan pelayanan yang diterima. Responden merasa puas dengan tingkat kepercayaan terhadap perilaku dokter, kepercayaan pasien, tindakan petugas yang dianggap aman, serta tindakan dokter yang dinilai bebas dari risiko dan kualitas. Kualitas obat juga dinilai baik. Namun, ada sebagian kecil pasien yang masih merasa tidak puas dengan dimensi jaminan ini karena beberapa pegawai dianggap kurang ramah. Temuan ini tidak menunjukkan kegagalan dalam pelaksanaan di Klinik, namun mencerminkan adanya peluang untuk pengembangan lebih lanjut dalam dimensi jaminan guna meningkatkan kualitas kepuasan pasien.

Hubungan Dimensi Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Fahmi Husada Madiun

Dari hasil uji chi-square diperoleh nilai P-value sebesar 0,034, yang lebih kecil dari α (0,05), sehingga hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi empati dan kepuasan pasien di Klinik Fahmi Husada Madiun. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan dalam hal empati memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien, dengan nilai p-value 0,000 yang juga menolak Ho.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Amin & Lampung (2017), yang

juga menemukan nilai p-value 0,000 (< 0,05), mengindikasikan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung pada tahun 2016. Penelitian oleh Wiguna juga menegaskan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat empati dan kepuasan pasien di RSRSU Bangkatan Binjai, dengan nilai p-value yang lebih kecil dari α (0,000 ≤ 0,05). Temuan ini sejalan dengan penelitian Pangerapan D (2018), yang menunjukkan hubungan signifikan antara perhatian terhadap kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rawat Jalan RSU Kasih GMIM Pancaran Manado, dengan nilai p-value = 0,020 (< 0,05).

Selain itu, penelitian Lisna dkk. (2022) menunjukkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka pada tahun 2021, dengan nilai p = 0,000, yang lebih kecil dari α (0,05). Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat empati di Klinik Fahmi Husada Madiun dinilai rendah oleh responden, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang rendah. Responden melaporkan bahwa dimensi empati layanan kurang memadai, terutama dalam aspek komunikasi staf dan kemampuan staf untuk meredakan kecemasan pasien. Di sisi lain, ada responden yang merasa senang dan puas dengan petugas yang memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, serta petugas yang mendengarkan keluhan pasien dengan cermat. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tanggapan responden terhadap kualitas layanan kesehatan dinilai berdasarkan kriteria atau karakteristik yang berbeda, yang menghasilkan perspektif yang beragam tentang komponen layanan mana yang dianggap relevan oleh masing-masing pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien-pasien penerima pelayanan di Klinik Fahmi Husada Madiun menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi responsivitas dan empati dengan kepuasan pasien. Namun tidak ditemukan hubungan signifikan antara dimensi berwujud, keandalan, dan jaminan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan agar klinik terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan setiap pasien dan memastikan pengalaman yang lebih baik selama proses pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

Anelia, N., & Modjo, R. (2023). Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Literature Review. Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 7(1), 1172-1180.

Aryani, Roza, & Hajar, S. (2021). Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Konseling Dalam Pelayanan Antenatal Care (ANC) di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. Journal of Healthcare Technology and Medicine, 7(1), 533-541.

Badar, M. (2023). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Daerah Batara Siang KabupatenPangkep. Jurnal Kaizen, 1(1). https://jpii.upri.ac.id/index.php/jurnalkaizen/article/view/50

Dewi, N. N. D. S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali. Jurnal Medika: Karya Ilmiah Kesehatan, 5(2). https://doi.org/10.35728/jmkik.v5i2.104

Firman, Ramadhan. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Ibun Kabupaten Bandung (JANE) Jurnal Administrasi Negara, Februari 2021, Volume 12, Nomor 2.

Fibria Anggraini, Puji Lestari. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Volume 10, No. 2, Agustus 2018, pp. 179-187.

Fornell, dkk dan Tjiptono dalam Wang, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. Vol 18,2 Jurnal Manajemen Dayasaing, Dewi.

Hartini, N. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Skripsi, Universitas UIN Alauddin Makassar.

Husnul Nadiah, Subirmans, & Dina Lusianas. (2017). Faktor-faktor yang berhubungan dengan keikutsertaan program JKN di wilayah kerja puskesmas remaja kota Samarinda.

Irza, F. (2018). Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas). http://jaournal.feb.ac.id/index.php/KINERJA, 527-532.

Kurniawan, A., Rosanto, O., & Shinta, M. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada RSUD Budhi Asih Jakarta Timur. Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis, 3(1), 2598–5256.

Lisna, Syafar, M., & Rifai, M. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. NERSMID: Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan, 5(1), 14–27. https://doi.org/10.55173/nersmid.v5i1.100

Marwanti, Sri (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. Tesis, Universitas Islam Riau.

Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta, H., Kurnia Widi Hastuti, S., Ahid Mudayana, A., Puteri Nurdhila, A., & Hadiyatma Fakultas Kesehatan Masyarakat, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat, 11(2), 161–168.

Naftalina, Ivana (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS PBI di Puskesmas Ge'tengan Kabupaten Tana Toraja. Skripsi, Universitas Hasanuddin.

Novagita, T., Adambadwi, & Andi Alim (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar.

Darmini, N. K. S., & A.A.N. (2021). Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pada Era Pandemi. ejurnal binawakraya, ISSN 1978-3787.