

Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk.II Medan Tahun 2023

M. Fahriza Winaldha Nasution^{1*}, Arifah Devi Fitriani², Miskah Afriani³ Asriwati, Yuniati

¹⁻³ Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia
Email Penulis Korespondensi: winaldhafahriza@gmail.com

Article History:

Received Dec 7th, 2024

Accepted Dec 24th, 2024

Published Jan 8th, 2025

Abstrak

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (*service quality*) dapat digunakan lima dimensi 4 kualitas jasa, kelima karakteristik dimensi tersebut antara lain adalah Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Tujuan penelitian yaitu Menganalisis Faktor yang memengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan rawat inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Rawat Inap RS Bhayangkara Tk.II Medan, dilakukan mulai bulan September 2002 sampai Agustus 2023. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 54 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan ada pengaruh tangibel (bukti fisik), empathy, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023 dengan hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square, diperoleh hasil perhitungan p value < 0,05. Dimana dari 5 variabel, faktor tangibel adalah faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023 dengan OR 0.632 artinya peluang *tangibel* (bukti fisik) lebih besar 0.553 kali lipat dapat memberikan kepuasan pasien dalam pelayanan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023. Diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan responden tentang pentingnya alur dan prosedur dalam pelayanan kesehatan peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, BPJS, Rawat Inap

Abstract

In measuring service quality, five dimensions of service quality can be used, the five dimensional characteristics include Physical Evidence (Tangible), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The purpose of the study is to analyze the factors that affect the satisfaction of patients of BPJS participants in inpatient services at Bhayangkara Tk. II Hospital Medan in 2023. The method used in this study is quantitative research. The location of this research was carried out at the Inpatient Hospital Bhayangkara Tk.II Medan, conducted from September 2002 to August 2023. The sample in this study was 54 people. Based on the results of the research that has been conducted, it can be concluded that there is a tangible influence (physical evidence), empathy, reliability, responsiveness, and assurance on patient satisfaction of patients participating in BPJS in the Inpatient Services of Bhayangkara Tk. II Hospital Medan in 2023 with statistical test results using the chi square test, the results of the calculation of p value < 0.05. Of the 5 variables, the tangible factor is the most dominant factor affecting the Patient Satisfaction of BPJS participants in the Inpatient Services of Bhayangkara Tk. II Hospital Medan in 2023 with an OR of 0.632, meaning that the chance of tangibility (physical evidence) is 0.553 times greater to provide patient satisfaction in the services of BPJS Participant Patients in Inpatient Services at Bhayangkara Tk. II Hospital Medan in 2023. It is expected to increase respondents' knowledge about the importance of flows and procedures in health services for BPJS participants in Inpatient Services at Bhayangkara Tk. II Hospital Medan.

Keyword : Patient Satisfaction, BPJS, Inpatient

1. PENDAHULUAN

Menurut World Health Organization, rumah sakit merupakan suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial serta medis, yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna kepada warga baik kuratif ataupun preventif, dimana pelayanan keluarnya menjangkau keluarga serta lingkungan rumahnya, rumah sakit juga merupakan pusat untuk latihan tenaga kesehatan melakukan riset bio-psiko-sosioekonomi-budaya.(1) Sedangkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan individu secara paripurna yang melakukan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.(2)

Rumah sakit melaksanakan beberapa tipe pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan rehabilitasi, pelayanan perawatan, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan juga pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat riset dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan dan juga untuk menjauhi risiko dan kendala kesehatan.(3)

Dalam sektor jasa pelayanan kesehatan, salah satu sarana yang berperan sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Rumah Sakit. Pelayanan rawat inap adalah kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan keperawatan, pelayanan penunjang medik, dan pelayanan administratif.(4)

Saat ini rumah sakit fungsinya berkembang sesuai dengan tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi, antara lain; selaku pengembangan pendidikan serta riset, spesialisik/subspesialistik, serta mencari keuntungan. Implikasinya ialah setiap rumah sakit dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan pasiennya dalam seluruh aspek pelayanan, baik yang bersifat fisik maupun non fisik agar efektivitas pelayanan Kesehatan dapat terwujud.(5)

Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), seluruh rakyat Indonesia yang terdaftar melalui Badan Pengelola Jaminan Nasional (BPJS) Kesehatan berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini adalah upaya pemerintah Indonesia. (6) Untuk memenuhi hak kesehatan tiap individu masyarakat Indonesia. Di bidang kesehatan seperti yang kita hadapi setiap hari, kepuasan pelanggan berarti kepuasan pasien, selaku pihak yang menerima atau membutuhkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien memiliki penafsiran : “Kepuasan merupakan nilai subjektif terhadap pelayanan yang diberikan”. Walaupun demikian meski subjektif tetapi tetap miliki dasar objektifitas, maksudnya penilaian ini dilandasi oleh hal sebagai berikut : pengalaman masa lalu, pendidikan, suasana psikis waktu itu serta pengaruh lingkungan waktu itu.(7)

Kondisi – kondisi yang telah dijelaskan tersebut menggambarkan adanya permasalahan (research problem) yang membutuhkan solusi, serta adanya kesenjangan penelitian (research gap) dalam literatur pemasaran jasa. Kondisi-kondisi inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai hubungan kausal antara kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan citra perusahaan (corporate image) yang dalam hal ini adalah rumah sakit. Dalam penelitian ini juga akan diuji apakah variabel kepuasan pasien merupakan variabel yang memediasi hubungan kausal antara kualitas pelayanan kesehatan dengan citra rumah sakit.(24)

Suatu pelayanan kesehatan yang baik mempunyai beberapa ketentuan pokok, salah satunya ialah bermutu. Pengertian mutu yang dimaksud disini merupakan yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak bisa memuaskan para pemakai jasa pelayanan, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang sudah ditetapkan.(7)

Semakin meningkatnya tuntutan warga akan mutu pelayanan kesehatan maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan guna memberikan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan

merupakan derajat dipenuhinya kebutuhan warga ataupun perorangan terhadap asuhan kesehatan yang cocok dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara normal, efektif serta efisien dalam keahlian pemerintah serta masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma serta etika yang baik.(8) Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (service quality) dapat digunakan lima dimensi kualitas jasa, kelima karakteristik dimensi tersebut antara lain adalah Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy).(9)

Kelima aspek tersebut harus terpenuhi di dalam rumah sakit agar mendapat kesehatan pasien yang bermutu karena umumnya pasien datang ke rumah sakit dengan keadaan sakit ingin mendapatkan kesembuhan yang cepat, selain itu pasien yang sakit cenderung ingin lebih diperhatikan. Dengan memberi pelayanan kesehatan yang berkualitas diharapkan pasien akan mendapatkan kesehatan yang bermutu tinggi. Akibat dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit dapat mengakibatkan citra Rumah Sakit akan menurun. Terdapat pengaruh tidak langsung yang positif antara kualitas pelayanan kesehatan dengan citra Rumah Sakit yang dimediasi oleh kepuasan pasien. (11).

Survei Nasional yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan tahun 2014 menyatakan tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan BPJS baik pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan maupun pelayanan administrasi di kantor BPJS pusat dan kantor cabang diperoleh tingkat kepuasan mencapai 81%. Hasil survei nasional ini menunjukkan bahwa BPJS di tahun pertama telah berhasil melampaui sasarannya. Namun hal tersebut kurang sesuai apabila dilihat dari realita di lapangan. Berbagai keluhan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan BPJS belum memberikan outcome yang maksimal. Hal tersebut berpengaruh terhadap persepsi masyarakat dalam menggunakan pelayanan BPJS (4).

Indikasi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat tercermin dari kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan yang telah diterimanya. Kepuasan pasien pada kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan yang diterima dengan harapannya.(8)

Tujuan Jaminan Kesehatan secara umum yaitu mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Penerepan Jaminan Kesehatan Nasional dibawah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) kesehatan yang dinilai merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan akan tetapi dalam perjalanannya justru merugikan warga secara nasional, sistem kepersertaan BPJS kesehatan yang demikian menunjukkan tidak adanya sinkronisasi antara BPJS kesehatan dengan Pemerintah Provinsi dan Kemenkes secara baik. Seolah-olah BPJS dipaksakan beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 tanpa disertai dengan kesiapan pelaksanaan secara matang, warga miskin dan rentan miskin menjadi peserta JKN dan Jamkesmas yang banyak dirugikan, karena dipaksa melakukan pembayaran layanan kesehatan selama terdaftar di BPJS.

Tidak baiknya sistem layanan kesehatan BPJS ini sudah terlihat sejak dikeluarkannya SK Menteri Kesehatan RI pada tahun 2013 dengan menunjuk PT ASKES sebagai operator pelaksanaan KJS DKI Jakarta bersama layanan kesehatan provinsi Jawa Barat dan Aceh secara bersamaan sebagai bentuk uji coba pelaksanaan program BPJS. Terbukti layanan kesehatan KJS DKI menjadi tidak berjalan semestinya di bawah kendali PT Askes, terjadi ketidaktepatan sasaran dan layanan kesehatan yang tidak maksimal yang sangat merugikan warga DKI (9).

Dampaknya tidak maksimalnya layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik, hal ini di tandai dengan sedikitnya para pengguna kartu BPJS untuk menggunakan BPJS. Sebagian masyarakat miskin pemegang kartu Jamkesmas masih mengeluhkan pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut antara lain terkait dengan

pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, obat, biaya dan layanan rumah sakit lainnya. (10)

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan RS Bhayangkara Tk II Medan Periode Januari – Maret TA. 2022 dengan jumlah responden sebanyak 27 dengan 9 unsur pelayanan meliputi Prosedur Pelayanan dengan nilai rata – rata 3,26 (Sangat Baik), Persyaratan Pelayanan dengan dengan nilai rata – rata 3,19 (Baik) , prosedur Pelayanan dengan dengan nilai rata – rata 3,37 (Sangat Baik), Waktu Pelayanan dengan dengan nilai rata – rata 3.33 (Sangat Baik), Biaya/ tarif dengan dengan nilai rata – rata 3,37 (Sangat Baik), Produk Pelayanan dengan dengan nilai rata – rata 3.37 (Sangat Baik), kompetensi pelaksana dengan dengan nilai rata – rata 3,37 (Sangat Baik), Perilaku pelaksana dengan dengan nilai rata – rata 3.12 (Baik), Penanganan pendauid saran dan masukan dengan dengan nilai rata – rata 3,15 (Baik) sarana dan prasarana Pelayanan dengan dengan nilai rata – rata 3,22 (Baik).

Pelayanan BPJS terkait dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan, bila mutu pelayanan keperawatan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas dan sebaliknya. Peran Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, disamping memberi pelayanan dengan memperhatikan martabat manusia dan keunikan klien yang tidak membedakan status sosial ekonomi, atribut personal atau corak masalah kesehatan. Perawat perlu melindungi hak dan privasi klien dengan memegang teguh informasi yang bersifat rahasia dan melindungi klien.

Berdasarkan data kunjungan pasien BPJS rawat inap di RS Bhayangkara Tk.II Medan tahun 2020 sebanyak 1798 pasien, kemudian pada tahun 2021 terjadi penurunan yang sangat signifikan yaitu 991 pasien dan pada tahun 2022 terjadi penurunan kembali dengan jumlah 974 pasien. Berdasarkan data diatas maka peneliti mencoba melakukan wawancara kebeberapa pasien rawat inap untuk dapat melihat factor apa yang menyebabkan penurunan pasien rawat inap di RS Bhayangkara Tk.II Medan

Berdasarkan survei awal terhadap 10 orang pasien peserta BPJS rawat inap di RS Bhayangkara Tk.II Medan mengaku 8 orang pasien mengakui bahwa perawat di ruangan rawat inap khususnya bagi pasien peserta BPJS mengatakan perawat dalam berinteraksi dengan pasien tidak menggunakan komunikasi terapeutik yang baik, tidak memperdulikan keluhan pasien dan lambat dalam melakukan tindakan keperawatan kepada pasien, kurang memperhatikan keluhan yang dirasakan pasien, dan pasien mengakui perawat lambat sekali melaksanakan perannya melakukan asuhan keperawatan terhadap pasien. Berdasarkan keterangan langsung yang peneliti lakukan kepada 10 perawat ruangan tentang pelayanan terhadap pasien BPJS, 7 orang perawat mengatakan pasien BPJS mengalami peningkatan yang cukup tinggi lebih kurang 75% semenjak dimulainya penyelenggaraan BPJS terhadap masyarakat sehingga perawat mengaku kurang maksimal dalam memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasien BPJS. Sementara 3 orang lainnya menjawab bagi mereka semua pasien sama, tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan, baik itu pasien BPJS ataupun Umum.

Oleh karena itu peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian tentang hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan “Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk.II Medan Tahun 2023”.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. (34) Pada penelitian ini memakai pendekatan *cross sectional* (35)

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rawat Inap RS Bhayangkara Tk.II Medan. Sedangkan Waktu penelitian dilaksanakan mulai survei awal dilanjutkan dengan penulisan tinjauan kepustakaan sampai selesai hasil penelitian dari bulan September 2022 sampai dengan bulan Agustus 2023.

Populasi Dan Sampel

Populasi (36) dalam penelitian ini merupakan seluruh pasien BPJS Rawat inap RS Bhayangkara Tk. II Medan pada bulan maret 2023 sebanyak 115 pasien. Sedangkan Jumlah sampel sebanyak 54 orang yang terbagi Kelas Anggrek 18 pasien, Kelas Melati 18 pasien, Kelas Flamboyan 18 pasien

Definisi Operasional dan Aspek Pengukuran

Tabel 3.1. Aspek Pengukuran

No	Variabel	Jml Pertanyaan	Cara dan Alat Ukur	Skala Pengukuran	Value	Skala Ukur
Variabel Independen						
1.	Tangibles / Fisik	Bukti 8	Menghitung (Skor Maks=8)	skor Skor 5-8 Skor 0-4	Baik (1) Kurang Baik (2)	Ordinal
2.	Emphaty / Kepedulian	/ 8	Menghitung (Skor Maks=8)	skor Skor 5-8 Skor 0-4	Baik (1) Kurang Baik (2)	Ordinal
3.	Reliability / Keandalan	/ 8	Menghitung (Skor Maks=8)	skor Skor 5-8 Skor 0-4	Baik (1) Kurang Baik (2)	Ordinal
4.	Responsiveness / Ketanggapan	/ 8	Menghitung (Skor Maks=8)	skor Skor 5-8 Skor 0-4	Baik (1) Kurang Baik (2)	Ordinal
5.	Assurance / Kepastian	/ 8	Menghitung (Skor Maks=8)	skor Skor 5-8 Skor 0-4	Baik (1) Kurang Baik (2)	Ordinal
Variabel Dependen						
1	Kepuasan Pasien	25	Menghitung (Skor Maks=25)	skor Skor 13-25 Skor 0-12	Puas (1) Kurang Puas (2)	Nominal

3.5. Jenis Data Penelitian

Data primer berupa lembar kuesioner, lembar observasi serta data dari medical record. Data sekunder berupa data umum, yang diperoleh dari dokumentasi administrasi di RS Bhayangkara Tk.II Medan. Sedangkan Data tersier diperoleh dari World Health Organization (WHO), Sustainable Development Goals (SDGs), UNICEF, Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI), dan Dinas Kesehatan.

3.6. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data dan di uji untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai memiliki angka validitas yang tinggi. Kuesioner kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap oleh Andesta (2018) dikarenakan telah memiliki validitas dan reliabilitas yang baik dengan menggunakan Teknik korelasi Peorson Product Moment pada uji validitas dan Metode *Alpha Croncbach* pada uji

reliabilitas. Kuesioner ini didahului dengan identitas responden (pasien) yang didalamnya terdapat jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pendidikan, pekerja, ruangan, dan lamanya dirawat. Kuesioner ini memiliki beberapa butir pernyataan yang harus dinilai oleh pasien dengan penilaian Ya atau Tidak. (13)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

i. Karakteristik Responden

Tabel 4.1. Distribusi Karakteristik Responden Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

No	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	< 21 Tahun	11	20.4
2	21– 35 Tahun	38	70.4
3	>35 Tahun	5	9.3
	Jumlah	54	100
No	Jenis Kelamin		
1	Laki - Laki	30	55.6
2	Perempuan	24	44.4
	Jumlah	54	100
No	Pendidikan		
1	Pendidikan Dasar (SD, SMP)	11	20.4
2	Pendidikan Menengah Atas (SMA)	32	59.3
3	Perguruan Tinggi	11	20.4
	Jumlah	54	100
No	Pekerjaan		
1	Bekerja	36	66.7
2	Tidak Bekerja	18	33.3
	Jumlah	54	100

Berdasarkan distribusi karakteristik responden, berdasarkan umur mayoritas responden usia 21 – 35 tahun sebanyak 38 orang (70.4%), dan berdasarkan Jenis kelamin mayoritas laki – laki sebanyak 30 orang (55.6%), berdasarkan pendidikan mayoritas Pendidikan Menengah Atas (SMA) sebanyak 32 orang (59.3%), dan berdasarkan pekerjaan mayoritas bekerja sebanyak 36 orang (66.7%).

4.1.1. Analisis Univariat

1. Tangibel

Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Tangibel (Bukti Fisik) Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023

No.	Tangibel (Bukti Fisik)	F	%
1.	Baik	35	64.8
2.	Kurang Baik	19	35.2
	Total	54	100

Berdasarkan tabel 4.2. dari 54 responden, Faktor Tangibel (Bukti Fisik) Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023 yang baik sebanyak 35 orang (64.8%) dan yang kurang baik sebanyak 19 orang (35.2%).

2. *Emphaty*

Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Emphaty Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023

No.	Emphaty	F	%
1.	Baik	30	55.6
2.	Kurang Baik	24	44.4
Total		54	100

Berdasarkan tabel 4.3. dari 54 responden, Faktor *Emphaty* Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023 yang baik sebanyak 30 orang (55.6%) dan yang kurang baik sebanyak 24 orang (44.4%).

3. *Reliability*

Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Reliability Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023

No.	Reliability	F	%
1.	Baik	24	44.4
2.	Kurang Baik	30	55.6
Total		54	100

Berdasarkan tabel 4.4. dari 54 responden, Faktor *Reliability* Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023 yang baik sebanyak 24 orang (44.4%) dan yang kurang baik sebanyak 30 orang (55.6%).

4. *Responsiveness*

Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Responsiveness Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023

No.	Responsiveness	F	%
1.	Baik	28	51.9
2.	Kurang Baik	26	48.1
Total		54	100

Berdasarkan tabel 4.5. dari 54 responden, Faktor *Responsiveness* Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023 yang baik sebanyak 28 orang (51.9%) dan yang kurang baik sebanyak 26 orang (48.1%).

5. *Assurance*

Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Assurance Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023

No.	Assurance	F	%
1.	Baik	32	59.3
2.	Kurang Baik	22	40.7
Total		54	100

Berdasarkan tabel 4.6. dari 54 responden, Faktor *Assurance* Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023 yang baik sebanyak 32 orang (59.3%) dan yang kurang baik sebanyak 22 orang (40.7%).

6. Kepuasan Pasien

Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023

No.	Kepuasan Pasien	F	%
1.	Puas	36	66.7
2.	Kurang Puas	18	33.3
Total		54	100

Berdasarkan tabel 4.7. dari 54 responden, Faktor Kepuasan Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023 yang puas sebanyak 36 orang (66.7%) dan yang kurang puas sebanyak 18 orang (33.3%).

4.1.2. Analisis Bivariat

1. Pengaruh *Tangibel* (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Tabel 4.7. Pengaruh *Tangibel* (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Tangibel	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	f	%	f	%			
Baik	33	61.1	2	3.7	35	64.8	0,000
Kurang Baik	3	5.6	16	29.6	19	35.2	
Total	36	66.7	18	33.3	54	100	

Berdasarkan tabel 4.7. dapat dilihat bahwa dari 54 responden, yang memilih *tangibel* (bukti fisik) baik sebanyak 35 orang, dimana 33 responden (61.1%) merasa puas namun ada 2 responden (3.7%) yang merasa tidak puas dengan Pelayanan BPJS Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan $p\text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan ada Pengaruh *Tangibel* (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

2. Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Tabel 4.8. Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Emphaty	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	Puas		Kurang Puas		F	%	
	f	%	f	%			
Baik	26	48.2	4	7.4	30	55.6	0,000
Kurang Baik	20	28.5	14	25.9	24	44.4	
Total	36	66.7	18	33.3	54	100	

Berdasarkan tabel 4.8. dapat dilihat bahwa dari 54 responden, yang memilih *empathy* baik sebanyak 30 orang, dimana 26 responden (48.1%) merasa puas namun ada 4 responden (7.4 %) yang merasa tidak puas dengan Pelayanan BPJS Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan $p\text{ value} = 0,001 < \alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan ada Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

3. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Tabel 4.9. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>P-Value</i>
	Puas		Kurang Puas		F	%	
	f	%	f	%			
Baik	20	37.0	4	7.4	24	44.4	0,020
Kurang Baik	16	29.6	14	25.9	30	55.6	
Total	36	66.7	18	33.3	54	100	

Berdasarkan tabel 4.9. dapat dilihat bahwa dari 54 responden, yang memilih *Reliability* baik sebanyak 24 orang, dimana 20 responden (37.0 %) merasa puas namun ada 4 responden (7.4 %) yang merasa tidak puas dengan Pelayanan BPJS Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan $p\text{ value} = 0,020 < \alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan ada Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

4. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Tabel 4.10. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>P-Value</i>
	Puas		Kurang Puas		F	%	
	f	%	f	%			
Baik	24	44.4	4	7.4	28	51.9	0,002
Kurang Baik	12	22.2	14	25.9	26	48.1	
Total	36	66.7	18	33.3	54	100	

Berdasarkan tabel 4.10. dapat dilihat bahwa dari 54 responden, yang memilih *Responsiveness* baik sebanyak 28 orang, dimana 24 responden (44.4 %) merasa puas namun ada 4 responden (7.4 %) yang merasa tidak puas dengan Pelayanan BPJS Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan $p\text{ value} = 0,002 < \alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan ada Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

5. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Tabel 4.11. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Assurance	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	Puas		Kurang Puas		F	%	
	f	%	f	%			
Baik	26	48.1	6	11.1	32	59.3	0,006
Kurang Baik	10	18.5	12	22.2	22	40.7	
Total	36	66.7	18	33.3	54	100	

Berdasarkan tabel 4.11. dapat dilihat bahwa dari 54 responden, yang memilih Assurance baik sebanyak 32 orang, dimana 26 responden (48.1 %) merasa puas namun ada 6 responden (11.1 %) yang merasa tidak puas dengan Pelayanan BPJS Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan *p value* = 0,006 < α = 0,05, maka dapat disimpulkan ada Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

4.1.3. Analisis Multivariat

Analisis multivariat menggunakan regresi logistik dilakukan sebagai tindak lanjut dari analisis uji bivariat dengan mengikutsertakan variabel yang mempunyai nilai $p < 0,25$ sebagai batas seleksi. Berdasarkan hasil uji statistik bivariat yang masuk dalam analisis multivariat adalah *tangibel*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*.

Selanjutnya variabel penelitian tersebut dianalisis menggunakan analisis regresi logistik. Hasil analisis multivariat dapat dilihat pada tabel 4.12.

Tabel 4.12. Hasil Variabel in the Equation Tahap I

No.	Variabel	B	Mean	F	df	Sig
1.	<i>Tangibel</i>	7.787	7.787	89.431	1	0,000
2.	<i>Emphaty</i>	3.000	3.000	15.097	1	0,000
3.	<i>Reliability</i>	1.333	1.333	5.778	1	0,020
4.	<i>Responsiveness</i>	2.370	2.370	11.093	1	0,002
5.	<i>Assurance</i>	1.815	1.815	8.409	1	0,005

Berdasarkan hasil analisis multivariat regresi logistik menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai signifikansi $p < 0,05$. Variabel yang memiliki nilai $< 0,05$ dapat di ikut sertakan pada uji regresi logistik tahap II (Dua).

Tabel 4.13. Hasil Variabel in the Equation Tahap II

No.	Variabel	B	Mean	F	df	Sig	EXP (B)
1.	<i>Tangibel</i>	7.787	7.787	89.431	1	0,000	0.632
2.	<i>Emphaty</i>	3.000	3.000	15.097	1	0,000	0.225
3.	<i>Reliability</i>	1.333	1.333	5.778	1	0,020	0.100
4.	<i>Responsiveness</i>	2.370	2.370	11.093	1	0,002	0.176
5.	<i>Assurance</i>	1.815	1.815	8.409	1	0,005	0.139

Berdasarkan hasil analisis multivariat regresi logistik menunjukkan bahwa variabel *Tangibel* memiliki nilai OR = 0.632, variabel *Emphaty* memiliki nilai OR 0.225, variabel *Reliability* memiliki nilai OR 0,100, variabel *Responsiveness* memiliki nilai OR 0,176, dan variabel *Assurance* memiliki nilai OR 0,139

Besarnya pengaruh ditunjukkan dengan nilai EXP (B) atau disebut juga *Odds Ratio* (OR). Variabel *Tangibel* (Bukti Fisik) dengan OR 0.632 artinya peluang *tangibel* (bukti fisik) lebih besar 0.553 kali lipat dapat memberikan kepuasan pasien dalam pelayanan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka *tangibel* mempunyai pengaruh positif dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Pembahasan

Karakteristik Responden Pasien peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Berdasarkan distribusi karakteristik responden, berdasarkan umur responden mayoritas berusia 21 – 35 tahun sebanyak 38 orang (70.4%), dimana artinya pada penelitian ini usia pasien mayoritas berada pada usia reproduksi berkualitas baik dan sudah mempunyai banyak pengalaman. Berdasarkan jenis kelamin mayoritas laki – laki sebanyak 30 orang (55.6%) dimana dalam pengambilan keputusan atau dalam keluarga biasanya laki – laki menjadi kepala rumah tangga sehingga hal ini akna memudahkan peneliti dalam melakukan komunikasi dalam penelitian.

Berdasarkan pendidikan mayoritas Pendidikan Menengah Atas (SMA) sebanyak 32 orang (59.3%), dimana pasien yang memiliki berpendidikan SMA /sederajat sudah mendapatkan informasi atau pengetahuan yang cukup untuk dilakukan wawancara atau penelitian yang melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan. Berdasarkan pekerjaan mayoritas bekerja sebanyak 36 orang (66.7%) dimana pasien peserta BPJS yang dirawat Inap RS Bhayangkara Tk.II Medan jika bekerja dianggap sudah banyak pengalaman dan mampu dalam memberikan informasi dalam penelitian yang dilakukan.

Pengaruh *Tangibel* (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 4.7. dapat dilihat bahwa dari 54 responden, yang memilih *tangibel* (bukti fisik) baik sebanyak 35 orang, dimana 33 responden (61.1%) merasa puas namun ada 2 responden (3.7%) yang merasa tidak puas dengan Pelayanan BPJS Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan.

Dimensi *Tangibel* adalah dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Rumah sakit agar bisa operasional, tidak hanya harus mempunyai sumber daya manusia saja, tetapi harus didukung pula oleh fasilitas penunjang di Rumah Sakit baik penunjang medis maupun non medis, serta sarana penunjang rumah sakit antara lain meliputi : laboratorium, instalasi farmasi, radiologi, pelayanan makan pasien, dan lain – lain.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Efendi dan Yuliati (2016) yang menunjukkan hasil bahwa bukti fisik (*Tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Menurut Masyayu (2018) dimensi bukti fisik (*Tangible*) berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, kelengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Rumah sakit memiliki bukti fisik (*tangible*) yang baik apabila kondisi interior dan eksterior ruangan ditata secara menarik, kondisi kenyamanan, kerapihan dan kebersihan gedung, kerapihan dan kebersihan petugas, dan kecanggihan peralatan yang ada. Harapan pasien terhadap dimensi bukti fisik (*tangible*) merupakan keyakinan pasien sebelum menerima pelayanan yang nantinya akan dijadikan standar atau acuan dalam menilai pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Emilia, Sri (2016) dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon

mengatakan bahwa pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada puskesmas tersebut berada dalam kategori puas sebesar 97,32%. Dalam dimensi ini, pasien hanya merasa kurang puas dengan kebersihan lingkungan yang ada pada puskesmas tersebut. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Achmad Rizal, Yeni Riza (2014) dimana melihat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien puskesmas Kelayan dalam kota Banjarmasin, dimana berdasarkan bukti fisik (*tangible*) hasil uji statistik diperoleh nilai p value = 0,000 yang artinya ada hubungan yang bermakna antara dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien dipuskesmas Kelayan dalam kota Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dimensi Tangibel dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan BPJS Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan, dengan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan p value = $0,000 < \alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan ada Pengaruh *Tangibel* (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik seperti sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan fasilitas kesehatan, kelengkapan fasilitas pelayanan sampai kepada sumber daya manusia atau tenaga kesehatan sangat penting untuk pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan kawoco yang menyatakan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,423 membuktikan bahwa *Tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, maka HI pada penelitian di terima.(34) Sejalan dengan penilitian yang dilakukan suratri, 2018 menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti member kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. (36)

Menurut Taufiq distribusi Frekuensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*Tangibles*) terhadap kepuasan sebanyak 47,8% pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap *Tangibles*, sedangkan terdapat 52,2% pasien yang merasa bahwa *Tangibles* sangat mempengaruhi rasa puas pasien. Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan menggunakan uji regresi logistik diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *Tangibles* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.

Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 4.8. dapat dilihat bahwa dari 54 responden, yang memilih *empathy* baik sebanyak 30 orang, dimana 26 responden (48.1%) merasa puas namun ada 4 responden (7.4 %) yang merasa tidak puas dengan Pelayanan BPJS Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan.

Menurut Parasuraman, dkk pelayanan pada dimensi empati merupakan kemampuan para tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan perasaan tentang apa yang dialami oleh pasien. Tanggung jawab yang diberikan oleh petugas kesehatan sebagai sebuah empati bukan karena keterpaksaan. Perasaan pasien yang sensitif karena deraan sakit, penderitaan dan ketidakberdayaan membuat pasien dan keluarganya mudah marah, depresi dan terkadang menolak dilakukan tindakan.

Menurut Nirmala (2018) faktor empati sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen (pasien) terhadap segala fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga medis di Rumah Sakit. Pemberian perhatian secara individual kepada pasien, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara baik dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan $p\text{ value} = 0,001 < \alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan ada Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Dimensi *emphaty* pada pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan ini berupa waktu yang diberikan dalam pelayanan, memberikan perhatian dengan membantu keluhan pasien, serta memberikan dukungan kesembuhan terhadap pasien. Waktu pelayanan yang tidak terburu – buru membuat pasien nyaman dalam proses pemeriksaan. Perhatian yang cukup dari petugas memberikan dampak yang kurang memuaskan bagi pasien.

Menurut Wijono (2022) jika sikap petugas ramah dan baik dalam memberikan pelayanan akan menentukan kesembuhan dari pasien, begitu juga dengan sebaliknya jika sikap petugas kasar dan tidak acuh dalam pelayanan akan mengurangi kepuasan pasien. Memberikan dukungan atau support kesembuhan pada pasien merupakan bagian dari dimensi perhatian dalam melihat tingkat kepuasan pasien. Tidak terdapat keluhan dalam hal dukungan yang diberikan petugas kesehatan yang merupakan keterampilan yang dimiliki petugas dalam berkomunikasi menjalin hubungan yang erat dengan pasien.

Menurut asumsi peneliti, apabila pemberi layanan menunjukkan sikap ramah, sopan santun dan lemah – lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan, dengan pemberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan lemah – lembut akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 4.9. dapat dilihat bahwa dari 54 responden, yang memilih *Reliability* baik sebanyak 24 orang, dimana 20 responden (37.0 %) merasa puas namun ada 4 responden (7.4 %) yang merasa tidak puas dengan Pelayanan BPJS Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan.

Reliability adalah cara atau sikap tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, segera dan akurat yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Demikian juga kehandalan (*reliability*) petugas kesehatan (dokter, perawat, petugas administrasi) harus memiliki kehandalan ketika memeriksa pasien *Reliability* (kehandalan) yang membahas tentang prosedur penerimaan dan pelayanan pasien, ketepatan waktu pelayanan dan diagnosis, waktu kunjungan yang sesuai serta jadwal pelayanan Rumah Sakit berupa pemberian makanan tambahan dan obat – obatan bagi pasien, dengan demikian juga menggunakan peralatan dan membuat resep obat – obatan (Leonardo, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis didapat hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan $p\text{ value} = 0,020 < \alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan ada pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arditama & Lestari, 2020) yang menemukan bahwa Kualitas pelayanan informasi obat dimensi *reliability* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian (Muhammad Al Rajab, 2023) Berdasarkan hasil analisa data pada dimensi kehandalan (*reliability*) dapat disimpulkan bahwa secara umum mayoritas pasien percaya akan keandalan dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas dengan cepat.

Menurut asumsi peneliti, dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah keandalan. Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, yakni ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sifat yang

simpatik dan akurasi yang tinggi terhadap konsumen. Dimana variabel keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Variabel keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan RS Bhayangkara Tk.II Medan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Variabel keandalan (*reliability*) ini terdiri dari beberapa item pernyataan yaitu Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi mudah (tidak berbelit – belit), pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat, tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien, perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat, dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat. Indikator – indikator tersebut dinyatakan sudah pada tingkat baik dan memuaskan bagi pasien di RS Bhayangkara Tk.II Medan.

Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 4.10. dapat dilihat bahwa dari 54 responden, yang memilih *Responsiveness* baik sebanyak 28 orang, dimana 24 responden (44.4 %) merasa puas namun ada 4 responden (7.4 %) yang merasa tidak puas dengan Pelayanan BPJS Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan.

Menurut Wijono (2021) berdasarkan sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara sopan, menghargai, tanggap, dan ramah.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan $p\text{ value} = 0,002 < \alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan ada Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023. Berdasarkan dimensi *Responsiveness* di Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan ditunjukkan terhadap sikap petugas dalam melayani, waktu pendaftaran dan pemeriksaan pasien, respon petugas dalam mendengarkan keluhan pasien serta sikap yang ramah dan sopan.

Menurut Lupiyoadi, 2019 bahwa menyebabkan persepsi negative dalam kualitas pelayanan merupakan dengan membiarkan konsumen atau pasien menunggu terlalu lama dengan alasan yang tidak jelas. Sikap cepat tanggap dari petugas dalam menanggapi keluhan pasien merupakan hal penting yang harus diperhatikan. Kesiediaan dan kemampuan petugas dalam membantu keluhan dengan segera menunjukkan bahwa pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang cepat dan tepat. Ketanggapan petugas di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan dikatakan baik karena tidak ditemukan keluhan dari pasien dan keluarga.

Menurut asumsi peneliti, faktor daya tanggap (*Responsiveness*) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, kepuasan pasien penerima jasa kesehatan dapat didekati melalui aspek hubungan pasien dengan petugas kesehatan yang mencakup keramahan, informatif, responsive, suportif, cekatan dan sopan berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Sehingga semakin baik daya tanggap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien maka akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Variabel Daya tanggap suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Variabel Daya tanggap ini terdiri dari beberapa item pernyataan yaitu dokter segera tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien, tenaga medis menerima dan melayani dengan baik, dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan, dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien, tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur. Indikator – indikator tersebut dinyatakan sudah pada tingkat baik dan memuaskan bagi pasien di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan.

Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 4.11. dapat dilihat bahwa dari 54 responden, yang memilih Assurance baik sebanyak 32 orang, dimana 26 responden (48.1 %) merasa puas namun ada 6 responden (11.1 %) yang merasa tidak puas dengan Pelayanan BPJS Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan.

Faktor Jaminan (*Assurance*) ialah kemampuan petugas dalam menimbulkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Menurut Parasuraman, dkk jaminan pelayanan merupakan kemampuan para tenaga kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan aman dan nyaman sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pasien dan keluarga biasanya memilih rumah sakit karena keyakinan mereka terhadap jaminan keamanan dan kenyamanan pelayanan yang mereka terima, penanganan yang tidak tuntas dan tertunda tunda, alat yang tidak memadai, keamanan dan kenyamanan yang tidak baik merupakan salah satu rendahnya mutu pelayanan yang dapat berdampak kepada ketidakpuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan $p\text{ value} = 0,006 < \alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan ada pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023.

Menurut peneliti faktor jaminan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit. Pemberian perhatian secara individual kepada pasien, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara baik dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit. Berdasarkan survey kepuasan pasien pada dimensi ini seluruh pasien beserta keluarga memiliki rasa percaya dan aman berada di RS Bhayangkara Tk. II Medan, karena tidak ditemukan keluhan terkait dengan rasa aman selama berada di rumah sakit.

Prosedur administrasi BPJS yang dijelaskan kepada pasien memudahkan pasien dalam memperoleh informasi yang lebih lengkap. Dikarenakan pasien BPJS kebanyakan merupakan pasien rujukan dari puskesmas, pada saat proses penerimaan pasien cukup dengan surat rujukan sehingga petugas kesehatan tidak memberikan pelayanan berupa penjelasan terkait prosedur penerimaan pasien BPJS. Syarat untuk naik kelas perawatan diperbolehkan oleh pihak RS Bhayangkara Tk. II Medan dengan beberapa ketentuan.

Asumsi peneliti menyatakan bahwa dalam hal ini pasien tidak terlalu memperhatikan Jaminan/assurance dalam hal kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas/pegawai di RS Bhayangkara Tk. II Medan. Variabel Jaminan/assurance ini terdiri dari beberapa item yaitu dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan, tenaga medis menyediakan obat – obatan atau alat medis yang lengkap, tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien, dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman, pelayanan tidak membedakan – bedakan antara pasien BPJS dan pasien yang lain Indikator – indikator tersebut dinyatakan sudah pada tingkat baik dan memuaskan bagi pasien di RS Bhayangkara Tk. II Medan yaitu dilihat dari hasil jawaban kuisioner sangat setuju, setuju dan ragu – ragu lebih besar dari jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *Tangibel* (Bukti Fisik), *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness* dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023. Faktor *tangibel* adalah faktor yang paling dominan berpengaruh.

DAFTAR PUSTAKA

1. Setyawan FEB, Supriyanto S. Manajemen Rumah Sakit. Sidoarjo: Zifatama Jawara; 2019.
2. Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta; 2019.
3. Kartikasari D. Administrasi Rumah Sakit. Malang: Wineka Media; 2019.
4. Heltiani N, Purnomo J, Arifin I. Indikator Pelayanan Rawat Inap Kasus Covid-19 Di Rumah Sakit. Pasaman barat: Cv. Azka Pustaka; 2022.
5. Utari R, Lidiawati M. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BBJK Kesehatan Kelas III Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Avicenna Bireuen. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*. 2021;8(3).
6. Nurmalasari, Nursid F. (2019) Studi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Jkn Rawat Inap Kelas III Di Rsud Polewali Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
7. Gultom RJ, dkk. (2021) Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. 2021;7(2):2615–109.
8. Hayati E. (2022) Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science [Internet]*. 2022;7:2622–1055. Available from: <http://jurnal.csdforum.com/index.php/ghs>
9. Andesta, Nugraha T, Nuraini. Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS pada Pelayanan Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Solok. *Jurnal Rekam Medis*. 2020;3(2):121–35.
10. Mahmud A. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. *JIASK*. 2022;5.
11. Mutiara H, Mayasari D, Fattima ET, Saputri C. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek. *JK Unila* |. 2018;2:31.
12. WHO. Hospitals <https://www.who.int/health-topics/hospitals>. 2022.
13. Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
14. Angraeni, Baharuddin, & Mattalatta. (2019). Jurnal Mirai Management Jurnal Mirai Management. *Jurnal Mirai Managemnt*, 4(2), 122–136. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>
15. Aswin Agustiansyah, Abdul Rahman Mus, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo.
16. Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *EXCELLENT MIDWIFERY JOURNAL Kedokteran, Fakultas Sumatera, Universitas*, 3(2), 82–90.
17. Chumaida ZV, Subagyono BSA, Silvia F, Usanti T, Aryantie IR. Asuransi Kesehatan dan BPJS Kesehatan. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing; 2020.
18. Handayany GN. Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. Malang: Media Nusa Creative; 2020.
19. Talib MT. Manajemen Rekam Medis “Si-Jantung” Rumah Sakit. Pasaman Barat: CV. Azka Pustaka; 2022.
20. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. (1998) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1).

21. Oini O, dkk (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap. Vol. 5, 50 Nursing Current.
22. Gultom, J. R. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Azra. Fkmui, 3(23), 5–18.
23. Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf), 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
24. Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
25. Amalina N, Vionalita G, Puspitaloka E. Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kotabogor Tahun 2021. Journal of Hospital Management ISSN. 2021;4(02):2615–8337.
26. Gultom F, Hernawaty, Nababan R. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi; 2021.
27. Indra IM, Cahyaningrum I. Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Deepublish; 2019.
28. Rofflin E, Liberty IA, Pariyana. Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management; 2021.
29. Garaika, Darmanah. Metodologi Penelitian. Lampung Selatan: Hira Tech; 2019.
30. Norfai. Kesulitan Dalam Menulis Karya Tulis Ilmiah, Kenapa Bingung. Klaten: Penerbit Lakeisha; 2021.
31. Muhammad I. Pemanfaatan SPSS dalam Penelitian Bidang Kesehatan. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2018.
32. Muhammad I. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2021.
33. Notoadmojo S. (2020) Pengetahuan Sikap dan Perilaku Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
34. Maharani, N.D., Alwiyah, M., Indriani, 2018, *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai*, Galenika Journal pharmacy, 2(2) :111-117
35. Kawoco, S.B., Kusuma, F.H.D., Widiani, E. 2018. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Bantur. Malang: Nursing News.
36. Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. Buletin Penelitian Kesehatan, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
37. Jelita (2021) Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual
38. Ningrum. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bumiratu Kabupaten Pringsewu . Jurnal Dunia Kesmas Volume 8. Nomor 1. Januari 2019
39. Yanti, N. (2019). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Menurut Outcome Based CRITE. In Rabbit : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab (Vol. 1, Issue 1)
40. Lukitasari Dkk. (2022) Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sayegan. Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika P-ISSN 2528-7621 Vol.5: 1-15.

41. Maulidi, A.2018. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Menggunakan Metode Servqual di RSUD DR. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan. Jember: Politeknik Negeri Jember.
42. Maulina, L., Madjid T., A., Chotimah, I. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018 .Bogor: PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol.2 No.2.
43. Kirana Dkk. (2020) Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Tingkat Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pulau Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. JURNAL Midwifery Update (MU). Stikes Payung Negeri Pekanbaru.
44. Nugraheni Dekk. Gambaran Waktu Tunggu Pasien Dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Umum Uptd Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2018. Jurnal Wiyata, Vol. 5 No. 2 Tahun 2018
45. Marzaweny, D. Dkk. 2012. Analisa Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan. Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. Jurnal Aplikasi Manajemen. 10(3)
46. Ramadhani, K. M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rsu Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019. <http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/2853>
47. Rinsa Suni Adtrizah, Asrinawaty, E. R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kelayan Dalam Tahun 2020. 8719(2006).
48. Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas, I. K. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. Jurnal Kesehatan Masyarakat Terpadu, 1(2), 85–102.
49. Savira, F., & Suharsono, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Umum Sundari Medan Tahun 2018. Journal of Chemical Information and Modeling, 01(01), 1689–1699
50. Larasati dkk. (2018) Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang. Andalas Dental Journal Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas
51. Keseger Dkk. (2021) Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas X. No.1/Vol.3
52. Xie, Z., & Or, C. (2018). *Associations between waiting times, service times, and patient satisfaction in an endocrinology outpatient department: a time study and questionnaire survey. INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 54, 0046958017739527.
53. Putrid dkk. (2019) Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut 102 RSUD Badung Mangusada. BDJ, Volume 3, Nomor 2, Juli-Desember 2019: 103-113.
54. Dewi, R. S. (2019). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Pontianak Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018 (Doctoral dissertation, Institut Kesehatan Helvetia).
55. Ahmad Dkk. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia Indonesian Health Scientific Journal. Vol. 6 No. 2 Desember 2021.
56. Devina, N., Febrian, F., & Murniwati, M. (2018). Hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi pengelola BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik rsud dr. Rasidin padang. Andalas Dental Journal, 6(1), 23-31
57. Alfian Dkk. (2020) Gambaran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Tpprj Di Puskesmas Ulak. Administration & Health Information Of Journal Vol. 1 No.2 JULI 2020.

58. Belayneh, M., Woldie, M., Berhanu, N., & Tamiru, M. (2018). *The determinants of patient waiting time in the general outpatient department of Debre Markos and Felege Hiwot hospitals in Amhara regional state, North West, Ethiopia. Glob J Med Public Heal*, 6(5), 2277-9604
59. Bustami M, Rattu AJ, Saerang JS.(2021) Analisa lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di balai kesehatan mata masyarakat propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal e-Biomedik*. 2015;1:1-12.
60. Al-Harajin, R. S., Al-Subaie, S. A., & Elzubair, A. G. (2019). *The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. Journal of family & community medicine*, 26(1)
61. Darus Dkk. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News* Volume 3, Nomor 1, 2018
62. Wowor J, Rumayar AA, Maramis FRR. Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Cantia Tanposo Baru. *Jurnal KESMAS*. 2019;8(6):560-6.
63. Embrik dkk. (2020) Persepsi Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
64. Wirmando, Astari AM, Yuliatun L. Nurses' *experience of caring for criminals at emergency department*. *Malaysian Journal of Nursing (MJN)*. 2020;12(1):57-62.7.
65. Lena, F. E. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien. *Nhk技研*, 151(2), 10–17.
66. Malahayati, F. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Di RSUD Madani Kota Medan. 21(1), 1–9.
67. Nugrohawati, N., Wahyuningsih, S., Studi Sarjana Kedokteran, P., Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional, F., & Ilmu Kesehatan Masyarakat, D. (n.d.). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019. In *Seminar Nasional Riset Kedokteran*.
68. Nuviana, W., Noor, M., & Jauchar. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPTD Puskesmas Lempake. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621–1634.
69. Setyawati A. Hubungan mutu pelayanan terhadap minat memanfaatkan kembalipelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK. IV Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*. 2018;14(2):41-7.
70. Harun Dkk. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. *Jurnal Human Care*. E-ISSN:2528-66510; Volume 4;No.3 (October, 2019) : 138- 148.
71. Tiurmauli R.S, 2018, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul*. Medan.
72. Librianty. (2018) Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan 103 Tahun 2018. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Volume 1, Nomor 2, Oktober 2018