



**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN KESEHATAN (BPJS)
TERHADAP LAYANAN *WHATSAPP* SIAP 45 DALAM
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH 45 KUNINGAN 2023**

Nina Apriani, Rossi Suparman, Mamlukah, Lely Wahyuniar

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

ninapkrs4545@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Povinsi Jawa Barat hasilnya adalah sebesar 27,9%. Angka kepuasan pelanggan di RSUD 45 kuningan didapatkan data sebesar 77, 79 % sedangkan standar SPM dari kementerian kesehatan adalah sebesar 90% dibandingkan dengan Indek Kepuasan masyarakat kabupaten kuningan sebesar 86.97%. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) terhadap Layanan *Whatsapp* SIAP 45 dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan 2023. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *mixed methods* dengan menggunakan desain penelitian Korelasional untuk penelitian kuantitatif dan *The Explanatory Sequential Design* untuk penelitian kualitatif. Populasi penelitian ini berjumlah 5.445 orang dan sampel berjumlah 373 orang dengan menggunakan teknik *purpossive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Analisis data meliputi analisis univariat, uji korelasi *Rank Spearman* dan uji regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara fasilitas ($p = 0,004$), waktu layanan ($p = 0,043$), kecepatan layanan ($p = 0,049$), perilaku pelaksana ($p = 0,046$), empati ($p = 0,049$) dan penanganan komplain ($p = 0,043$) dengan kepuasan pasien. Variabel paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu variabel penanganan komplain dengan nilai $p = 0,046$ dan OR 2,014 (95% CI : 0,418 - 2,458).

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Whatsapp SIAP 45, Rumah Sakit



Pendahuluan

Rumah sakit sebagai institusi di bidang pelayanan kesehatan masyarakat semakin dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Pelayanan merupakan kunci sukses dalam berbagai usaha atau kegiatan yang menawarkan jasa. Jika pelanggan puas, umpan balik yang diharapkan oleh penyedia layanan adalah milik pelanggan. Untuk mengukur seberapa baik rumah sakit melayani pasien, kualitas pelayanan kesehatan sangatlah penting (Sakti et al., 2022).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, menurut survei BPJS tahun 2020 di RS seluruh Indonesia menginformasikan bahwa ada peningkatan kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan dan rawat inap, walaupun survei tersebut jumlah pasien atau responden surveinya menurun dari jumlah tahun sebelumnya baik itu pada rawat jalan maupun rawat inap (BPJS Kesehatan, 2021). Kepuasan pelayanan kesehatan sangat penting memperhatikan jam pelayanan kesehatan yang cenderung dikurangi dapat diganti dengan inovasi telemedicine, memberikan informasi berupa leaflet dan pesan singkat melalui media sosial, keramahan petugas dan tersedianya sarana dan prasarana klinik.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat diperoleh data bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Povinsi Jawa Barat hasilnya adalah sebesar 27,9% kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Sementara itu Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pelayanan kesehatan dikabupaten kuningan tahun 2022 dengan nilai 86.97 dengan katageri B yaitu Baik (Bappeda Kuningan, 2022).

RSUD 45 Kuningan sebagai rumah sakit pemerintah di Kabupaten Kuningan memiliki peran penting di dalam tugas menjamin kelangsungan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya masyarakat kabupaten Kuningan. Jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2021 sebanyak 155.756 orang bila dibandingkan dengan tahun 2020 jumlah kunjungan sebanyak 180.668 terdapat penurunan jumlah kunjungan sebesar 11,87% di tahun 2021, sedangkan di tahun 2022 jumlah kunjungan pasien BPJS Rawat Jalan dari bulan Januari – Nopember mengalami peningkatan dengan rata-rata kunjungan



perbulan sebanyak 5.455 perbulan (RSUD 45 Kuningan, 2022a)..

Kepuasan pelanggan di RSUD 45 Kuningan didapatkan data sebesar 77,79 % sedangkan standar SPM dari kementerian kesehatan adalah sebesar 90% dibandingkan dengan Indek Kepuasan masyarakat kabupaten kuningan sebesar 86.97%. Hal ini menunjukkan nilai yang masih rendah dan perlu peningkatan pelayanan di rumah sakit terkait kepuasan masyarakat di RSUD 45 Kuningan. Dari segmentasi pasien yang datang ke RSUD 45 kuningan hampir 90% peserta BPJS dan sisanya adalah pasien umum dan pasien asuransi lainnya (RSUD 45 Kuningan, 2022b)

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan pemenuhan kebutuhan informasi yang cepat, akurat dan mudah diakses maka RSUD 45 Kuningan mengoptimalkan penggunaan media sosial dengan menggunakan Layanan SIAP 45 berupa *Whatsapp* rumah sakit sebagai media komunikasi dengan masyarakat. Dilihat dari akses pengguna layanan pelanggan di RSUD 45 kuningan bahwa pelanggan yang menggunakan layanan SIAP 45 dari juni – Desember rata -rata sebanyak 60 Pasien mengakses di layanan SIAP 45 untuk

menanyakan tentang jenis layanan yang ada di RSUD 45 kuningan, sedangkan dibandingkan dengan jumlah peserta BPJS menggunakan layanan mobile JKN dari bulan januari sampai dengan Desember 2022 sebanyak 120 pasien perbulan menggunakan layanan antrian online. Dari Data diatas bahwa penggunaan Layanan SIAP 45 masih rendah dalam penggunaanya dibandingkan dengan penggunaan mobile JKN (RSUD 45 Kuningan, 2022a). Data hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada beberapa Pelanggan rumah sakit yang menggunakan layanan siap 45 “*Whatsapp*” sebanyak 30 responden hasilnya menyatakan puas sebanyak 40% dan tidak puas sebanyak 60% hal ini dilihat dari tanggapan terhadap layanan tersebut adalah sebagian besar menyatakan ketidaktauan adanya layanan SIAP 45 *Whatsapp*, kurangnya sosialisasi, serta kurang tanggapnya petugas dalam membalas pesan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Faktor-Faktor yang Berhubungan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Terhadap Layanan *Whatsapp* SIAP 45 Dalam Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan 2023.

Metode



Jenis penelitian ini mixed methods dengan desain penelitian desain penelitian Korelasional untuk penelitian kuantitatif dan *The Explanatory Sequential Design* untuk penelitian kualitatif. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu ketersediaan fasilitas, ketepatan waktu layanan, kecepatan akses layanan, empati dan penanganan komplain layanan *Whatsapp* SIAP 45. Sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan *Whatsapp* SIAP 45.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien peserta BPJS kesehatan yang

berkunjung ke rawat jalan RSUD 45 yang menggunakan layanan SIAP 45 sebanyak 5.455 orang. Pengambilan sampel dilakukan secara *Non Random Sampling* dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi sebanyak 373 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan lembar kuesioner tertutup dan wawancara. Analisis data dilakukan 3 tahap yaitu analisis univariat, analisis bivariat menggunakan uji *Korelasi Rank Spearman*, dan analisis multivariate menggunakan uji Regresi Logistik dengan alpha 5%. Penelitian dilakukan bulan Desember 2022.

Hasil

Tabel 1. Hasil Analisis Univariat

No	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Umur		
	20-30 tahun	69	18.5
	31-40 tahun	96	25.7
	>40 tahun	208	55.8
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	133	35.7
	Perempuan	240	64.3
3	Pendidikan Terakhir		
	SD	39	10.5
	SMP	37	9.9
	SMA	75	20.1
	Perguruan Tinggi	222	59.5
4	Pekerjaan		
	Bekerja	272	72.9
	Tidak Bekerja	101	27.1
5	Fasilitas Pelayanan Kesehatan		
	Baik	303	81.2
	Cukup	70	18.8
6	Waktu Layanan Kesehatan		
	Baik	343	71.2
	Cukup	30	28.8



No	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
7	Kecepatan Layanan Kesehatan		
	Baik	296	79.4
	Cukup	77	20.6
8	Perilaku Pelaksana Kesehatan		
	Baik	337	90.3
	Cukup	36	9.7
9	Empati		
	Baik	338	90.6
	Cukup	35	9.4
10	Penanganan Komplain		
	Baik	311	83.4
	Cukup	62	16.6
11	Kepuasan Pelanggan		
	Puas	331	88.7
	Cukup Puas	42	11.3
Total		373	100

Sumber : Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa usia responden sebagian besar berusia >40 tahun yaitu sebanyak 208 orang (55,8%). Sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 240 orang (64,3%). Sebagian besar memiliki pendidikan terakhir perguruan tinggi yaitu sebanyak 222 orang (59,5%). Sebagian besar memiliki pekerjaan yaitu sebanyak 272 (72,9%). Pada variabel fasilitas pelayanan kesehatan, sebagian besar responden menyatakan baik yaitu sebanyak 303 orang (81,2%). Sebagian besar responden menyatakan waktu layanan kesehatan baik

yaitu sebanyak 343 orang (71,2%). Sebagian besar responden menyatakan kecepatan layanan kesehatan baik yaitu sebanyak 296 orang (79,4%). Pada variabel perilaku pelaksana sebagian besar menyatakan baik sebanyak 337 orang (90,3%). Kemudian pada variabel empati sebagian besar menyatakan baik sebanyak 338 orang (83,4%). Pada variabel penanganan complain sebagian besar menyatakan baik sebanyak 311 orang (83,4%). Sedangkan pada variabel kepuasan pelanggan sebagian responden menyatakan puas yaitu sebanyak 331 orang (88,7%).



Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat

No	Variabel	Kepuasan Pelanggan				Total		Correlation Coefficient	P. Value
		Puas		Cukup Puas		n	%		
		n	%	n	%				
1	Fasilitas								
	Baik	273	90,1	30	9,9	303	100	0,189	0,004
	Cukup	58	81,9	12	17,1	70	100		
2	Waktu Layanan								
	Baik	302	91,2	41	12	343	100	0,174	0,043
	Cukup	29	96,7	1	3,3	30	100		
3	Kecepatan Layanan								
	Baik	267	90,2	29	9,8	296	100	0,174	0,049
	Cukup	64	83,1	13	16,9	77	100		
4	Perilaku Pelaksana								
	Baik	299	88,7	38	11,3	337	100	0,102	0,046
	Cukup	32	88,9	4	11,1	36	100		
5	Empati								
	Baik	302	89,3	36	10,7	338	100	0,160	0,049
	Cukup	29	82,9	6	17,1	35	100		
6	Penanganan Komplain								
	Baik	276	88,7	35	11,3	311	100	0,400	0,043
	Cukup	55	88,7	7	11,3	62	100		

Sumber : Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas ($p = 0,004$), waktu layanan ($p = 0,043$), kecepatan layanan ($p = 0,049$), perilaku pelaksana ($p = 0,046$), empati ($p = 0,049$) dan penanganan komplain ($p = 0,043$)

dengan kepuasan pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Terhadap Layanan Whatsapp SIAP 45 Dalam Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan 2023

Tabel 3. Hasil Analisis Multivariat

Variabel	B	S.E	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
						Lower	Upper
						Fasilitas Layanan Kesehatan	.657
Waktu Layanan Kesehatan	-1.531	1.043	2.155	.042	0.216	.028	1.671
Kecepatan Layanan Kesehatan	.604	.369	2.681	.002	1.829	.888	3.767
Perilaku Pelaksana Kesehatan	-.193	.583	.110	.040	0.824	.263	2.584
Empati	.543	.502	1.174	.049	1.722	.644	4.602
Penanganan Komplain	.014	.452	.001	.046	2.014	.418	2.458
Constan	-2.428	1.509	2.588	.108	.088		

Sumber : Penelitian, 2023



Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) terhadap pelayanan Whatsapp SIAP 45 dalam pelayanan di

1. Hubungan antara Fasilitas Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan Whatsapp SIAP 45 di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan 2023

Berdasarkan variabel fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil uji korelasi *Rank Spearman* dengan nilai signifikansi menunjukkan angka 0,004 atau $p < 0,05$ maka keduanya dinyatakan memiliki hubungan. Untuk koefisien korelasinya didapatkan nilai positif 0,189 yang berarti korelasinya lemah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik fasilitas pelayanan kesehatan maka semakin puas kepuasan pelanggan di RSUD 45 Kabupaten Kuningan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian Ridwan dan Saftarina, (2015) bahwa pelayanan yang diberikan pada fasilitas kesehatan akan berdampak positif secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien (Ridwan dan Saftarina, 2015). Selain itu, fasilitas baik secara parsial

Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan 2023 yaitu variabel penanganan keluhan dengan nilai $p = 0,046$ dan OR 2,014 (95% CI : 0,418 - 2,458).

Pembahasan

maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tempel I Sleman. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 92% kepuasan pasien dipengaruhi oleh fasilitas, sedangkan sisanya sebesar 8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini (Pramudyo dan Faiturohmi, 2021).

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Parasuraman yang menyebutkan bahwa ketersediaan sarana prasarana meliputi fasilitas pegawai dan sarana komunikasi, serta dapat dilihat secara langsung pada pelayanan yang meliputi penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi petugas sangat berhubungan dengan kepuasan para pasien baik di rumah sakit maupun di puskesmas karena keberwujudan ini meliputi semua harapan pasien kepada petugas kesehatan (Toruan, 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Fajaruddin yang menyebutkan bahwa



ada dua factor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan kesehatan yang diterima atau dirasakan dapat menjamin pasien, maka kualitas pelayanan kesehatan tersebut akan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan kesehatan yang diterima lebih rendah dari apapun yang di harapkan atau dirasakan maka kualitas pelayanan akan di persepsikan tidak baik dan tidak memuaskan (Fajarudin, 2015)

Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Amary & Suprayitno, (2021) yang telah di uji dengan menggunakan uji chi-square menunjukkan nilai p-value $0,100 > \alpha 0,05$ yang berarti menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Segiri. Kemudian didukung oleh penelitian Santa Yesinda & Murnisari, (2018) yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh secara parsial fasilitas dengan kepuasan pasien.

2. Hubungan antara Waktu Layanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan Whatsapp SIAP 45 di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan 2023

Berdasarkan variabel waktu layanan dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil uji

korelasi *Rank Spearman* dengan nilai signifikansi menunjukkan angka 0,043 atau $p < 0,05$ maka keduanya dinyatakan memiliki hubungan. Untuk koefisien korelasinya didapatkan nilai positif 0,174 yang berarti korelasinya lemah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik waktu layanan kesehatan maka semakin puas kepuasan pelanggan di RSUD 45 Kabupaten Kuningan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Megawati, et.all (2020) bahwa penjadwalan petugas berhubungan dengan tingkat kepuasan studi kasus pada perawat di RSUD RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan nilai $p=0,013$ (Megawati, Sari, dan Lita, 2020). Selain itu penelitian Rahmaniah et.all (2020) menunjukkan hasil bahwa penjadwalan pelayanan studi kasus pada layanan keperawatan berhubungan dengan kepuasan kerja di RS Idaman Bajarbaru (Rahmaniah, Rizany, dan Setiawan, 2020)

Penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al., (2015). Hasil penelitian yang menyatakan 41 responden dengan waktu tunggu pendaftaran cepat sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yaitu ada 41 (43,2%) sedangkan dari 35 responden yang memiliki waktu tunggu lama ada 35 (36,8%) yang tidak puas dengan pelayanan. Dengan demikian ada



kecendrungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Mayasari (2018), dimana tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p=1$ (Mayasari, 2018).

3. Hubungan antara Kecepatan Layanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan Whatsapp SIAP 45 di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan 2023

Berdasarkan variabel kecepatan layanan dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil uji korelasi *Rank Spearman* dengan nilai signifikansi menunjukkan angka 0,049 atau $p < 0,05$ maka keduanya dinyatakan memiliki hubungan. Untuk koefisien korelasinya didapatkan nilai positif 0,191 yang berarti korelasinya lemah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kecepatan layanan kesehatan maka semakin puas kepuasan pelanggan di RSUD 45 Kabupaten Kuningan.

Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan, sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada

pasien (Toruan, 2017). Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan sigap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan (Wati, 2018)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Harun, (2020) dengan metode *Chi Square* didapatkan p value = 0,018 yang berarti terdapat hubungan antara kecepatan layanan dengan kepuasan pasien. Hal tersebut dikarenakan kemampuan petugas dalam menolong pasien dan kesiapannya melayani sesuai prosedur sehingga bisa memenuhi harapan pasien. Sejalan pula dengan penelitian Maulina et al., (2019). dengan metode *Chi Square* didapatkan p value = 0,000 yang artinya terdapat hubungan antara kecepatan layanan dengan kepuasan pasien. Adanya hubungan antara cepat tanggapnya petugas dengan kepuasan pasien dikarenakan instansi tersebut memberikan rujukan berjenjang, tersedianya informasi petugas pelayanan kesehatan kepada responden mengenai sistem pelayanan kesehatan.



Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Ishak, (2015) dalam hasil penelitiannya didapatkan p value = 0,540 yang berarti tidak terdapat hubungan. Penentuan indikator kecepatan layanan mengacu pada distribusi nilai dengan skor total yaitu 1942, maka menurut skala penilaian skor total tersebut berada pada rentang skala 1795,5-2217,9 yang berarti ada pada kategori baik. Tidak sejalan pula dengan penelitian Astuti, (2017) dengan uji *chi square* dapat diketahui kecepatan layanan memiliki nilai 0,374 yang berarti tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien.

4. Hubungan antara Perilaku Pelaksana Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan Whatsapp SIAP 45 di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan 2023

Berdasarkan variabel sikap pelaksana dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil uji korelasi *Rank Spearman* dengan nilai signifikansi menunjukkan angka 0,046 atau $p < 0,05$ maka keduanya dinyatakan memiliki hubungan. Untuk koefisien korelasinya didapatkan nilai positif 0,102 yang berarti korelasinya lemah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku pelaksana maka semakin puas

kepuasan pelanggan di RSUD 45 Kabupaten Kuningan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Mutiara (2017), bahwa terdapat hubungan antara sikap dengan kepuasan pelayanan di Puskesmas Lalang Luas dengan studi pada pelayana ibu hamil (Mutiara, 2017). Selain itu terdapat hubungan antara sikap dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,008$ di RSUD Tembilihan (Nelviza dan Ardenny, 2017).

Hal ini sejalan dengan teori Susanti bahwa interaksi personal yang terjadi antara pemberi layanan dengan konsumen yaitu hubungan timbal balik, menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam sebuah proses pelayanan, karena dengan interaksi personal yang baik sebuah organisasi pemberi layanan dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap organisasi tersebut. (Sartiasih et al., 2022). Hal ini berarti bahwa perilaku petugas sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke puskesmas, karena suatu sikap yang ramah, tenang, tersenyum, kontak mata, mengganggu dan perhatian jika pasien berbicara, sabar dan memperlihatkan mimik wajah yang empati ketika mendengarkan keluhan pasien dapat membuat pasien merasa nyaman dalam mendapatkan



pelayanan diberikan oleh tenaga Kesehatan (Husna dan Kadir, 2020).

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Alim et al., (2019) dimana tidak ada hubungan antara sikap pelaksana terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makasar dengan $p=0,353$. Tidak sejalan pula dengan penelitian Oxyandi, (2019), dimana tidak ada hubungan hubungan yang signifikan antara penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2019 dengan $p=0,353$ (Oxyandi, 2019).

5. Hubungan antara Empati dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan Whatsapp SIAP 45 di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan 2023

Berdasarkan variabel empati dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil uji korelasi *Rank Spearman* dengan nilai signifikansi menunjukkan angka 0,049 atau $p < 0,05$ maka keduanya dinyatakan memiliki hubungan. Untuk koefisien korelasinya didapatkan nilai positif 0,160 yang berarti korelasinya lemah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik empati maka semakin puas kepuasan pelanggan di RSUD 45 Kabupaten Kuningan.

Menurut asumsi peneliti bahwa empati baik karena perhatian yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan kepada pasien. Sedangkan empati tidak baik dengan kepuasan pasien kurang karena petugas kesehatan yang tidak ada perhatian seperti cuek, tidak ramah kepada pasien, serta petugas tidak memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (Lubis et al., 2020). Menurut penelitian pada penelitian ini didapatkan hasil mayoritas responden mengatakan puas dengan mutu Empathy, hal ini membuktikan bahwa kepedulian, perhatian, memahami kebutuhan pasien dan mudah untuk dihubungi dari petugas dipuskesmas sangat mempengaruhi kepuasan pasien. semakin tinggi mutu empathy maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasiennya (Syamsiah & Nurlela, 2020)

Penelitian ini sejalan dengan Wildani et al., (2020) juga mengatakan bahwa ada hubungan empati pada pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan Nasional di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara ($p=0,0001$). Penelitian Nur'aeni & Simanjorang, (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Izza Karawang ($p=0,008$).



Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silalahi et al., (2019) yang meneliti tentang Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III diperoleh informasi bahwa perawat ramah dan empati tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RS Advent Medan.

6. Hubungan antara Penanganan Komplain dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan Whatsapp SIAP 45 di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan 2023

Berdasarkan variabel penanganan komplain dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil uji korelasi *Rank Spearman* dengan nilai signifikansi menunjukkan angka 0,043 atau $p < 0,05$ maka keduanya dinyatakan memiliki hubungan. Untuk koefisien korelasinya didapatkan nilai positif 0,400 yang berarti korelasinya sedang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik penanganan komplain maka semakin puas kepuasan pelanggan di RSUD 45 Kabupaten Kuningan.

Komplain dari pelanggan yang tidak puas akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan menggunakan jasa yang ditawarkan kembali, sebaliknya

apabila pelanggan merasa tidak puas maka pelanggan cenderung akan melakukan komplain dan tidak menggunakan jasa yang ditawarkan kembali. Untuk itu perlu adanya penanganan keluhan yang baik agar pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas bahkan menjadi pelanggan yang setia (Kaihatu et al., 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anik Trisnawati tahun 2015 bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan (pasien) di Rumah Sakit Semen Gresik, dengan hasil dari nilai F sebesar 4,713 dengan P adalah 0,001 ($< 0,05$) (Trisnawati, 2015). Sejalan pula dengan penelitian Ayu Ferdani tahun 2017 bahwa ada pengaruh yang signifikan antara persepsi pasien tentang penerapan Relationship Marketing terhadap loyalitas pasien umum rawat inap di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun dengan hasil sig 0,000 ($< 0,05$) dengan keeratan hubungan yang kuat (nilai $r = 0,636$) (Ayu, 2017)

Menurut pendapat peneliti perlu adanya peningkatan penanganan keluhan di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan agar terciptanya loyalitas pelanggan yang tinggi. Dengan adanya penanganan keluhan yang baik dari pihak rumah sakit, maka pelanggan akan merasa ada perhatian dari



pihak rumah sakit karena sudah mau mendengarkan dan memperbaiki kualitas jasa yang tidak sesuai dari harapan pelanggan, dengan begitu akan terciptanya kepuasan pelanggan yang nantinya akan menimbulkan loyalitas bagi pelanggan. Jika loyalitas pelanggan tercipta maka pihak rumah sakit akan mendapatkan keuntungan tersendiri dari pelanggan yang loyal tersebut.

Penelitian ini tidak didukung oleh pendapat yang dikemukakan oleh Fornell dalam anindyta mengatakan bahwa suatu perusahaan yang melakukan penanganan keluhan tidak dapat secara langsung mengubah konsumen yang mengeluh menjadi konsumen yang merasa puas dan setia menggunakan jasa layanan perusahaan. Kepuasan dirasakan langsung oleh konsumen melalui penanganan yang cepat dan tepat atas keluhan-keluhan yang mereka kemukakan (Wasis & Oktarina, 2015).

Kesimpulan

Terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas, waktu layanan, kecepatan layanan, perilaku pelaksana, empati dan penanganan komplain dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap layanan Whatsapp SIAP 45. Penanganan komplain adalah faktor dominan yang berhubungan

dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan Whatsapp SIAP 45 di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan 2023.

Saran

Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan pengembangan pelayanan pasien rawat jalan dengan berbagai pelatihan-pelatihan komunikasi teraupetik agar dapat menyajikan informasi kesehatan secara akurat, meningkatkan kualitas tenaga kesehatan sehingga mampu melakukan pengumpulan data secara komunitif.

Daftar Pustaka

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181.
- Amary, A., & Suprayitno, S. (2021). Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Studies and Research*, 2(2), 1067–1073.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(3), 65–72.



- Ayu, F. (2017). *Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Penerapan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Inap.*
- Bappeda Kuningan. (2022). *Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pelayanan kesehatan di kabupaten kuningan.*
- BPJS Kesehatan. (2021). *Survei Kepuasan Terhadap Layanan Kesehatan Tahun 2020.* Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Indonesia.
- Dewi, U. A., Astuti, R., & Werdani, K. E. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo.* Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fajarudin, A. H. R. (2015). *Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan Bpjs Di Unit pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik (Studi Kasus Di Instalasi Rawat Inap Puskesmas).* *Publika*, 3(4).
- Harun, H. (2020). Analisis faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas rawat inap kabupaten pasaman 2019. *Human Care Journal*, 4(3), 138.
- Husna, A., & Kadir, A. (2020). Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(2), 134–138.
- Ishak. (2015). *Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Program Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) Terhadap Kepuasan Masyarakat Rawat Inap Pada Puskesmas Tanah Pasir Kabupaten Aceh Utara.* Jakarta: Koleksi Kepustakaan Universitas Terbuka.
- Kaihatu, T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T. L. (2015). *Manajemen Komplain.* Penerbit Andi.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & Dameria. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
- 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. *PROMOTOR*, 2(2), 130–136.
- Mayasari, F. (2018). Analisis hubungan waktu pelayanan dan faktor total quality service terhadap kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSIA Anugerah Medical Centre kota Metro tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(3).
- Megawati, M., Sari, S. M., & Lita, L. (2020). Hubungan implementasi manajemen penjadwalan dinas dengan kinerja perawat. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 3(2), 72–80.
- Mutiara, V. S. (2017). Hubungan sikap



- petugas dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad (JKA)*, 10(1), 39–46.
- Nelviza, R., & Ardenny, A. (2017). Hubungan Sikap Petugas Dan Waktu Tunggu Terhadap Indeks Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Puri Husada Tembilihan. *JURNAL KEPERAWATAN HOME CARE*, 4(1).
- Nur'aeni, R., & Simanjorang, A. (2020). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit izza karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1111.
- Oxyandi, M. (2019). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 9(01), 33–43.
- Pramudyo, A., & Faiturohmi, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman. *Prima Ekonomika*, 11(2), 82–99.
- Rahmaniah, L., Rizany, I., & Setiawan, H. (2020). Hubungan Penjadwalan Dinas Perawat dengan Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 3(1), 29–36.
- Ridwan, I., & Saftarina, F. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Majority*, 4(9), 20–26.
- RSUD 45 Kuningan. (2022a). *Data Rekam Medik RSUD 45 Kuningan*.
- RSUD 45 Kuningan. (2022b). *Profil RSUD 45 Kuningan Tahun 2022*.
- Sakit, R., Literatur, S., Agustina, D., Fajriani, A., Lubis, A. S., Yani, A., & Firzah, L. (2022). *Majalah Kesehatan Indonesia Peningkatan Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di*. 3.
- Santa Yesinda, I., & Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 3(2), 206–214.
- Sartiasih, C., Suparman, R., & Mamlukah, M. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Jatibarang Kabupaten Indramayu Tahun 2022. *Journal of Nursing Practice and Education*, 3(01), 79–88.
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis mutu pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas iii di rumah sakit advent medan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(1), 21–29.
- Syamsiah, S., & Nurlela, S. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kapuasan Pasien di Puskesmas Sepatan Kabupaten Tangerang Banten 2019. *Jurnal Ilmu Dan Budaya: Edisi Khusus Fakultas Ilmu Kesehatan*, 41, 7901–7910.
- T
oruan, E. M. L. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap*



Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta) (Vol. 1, Issue 2). Universitas Sumatera Utara.

Trisnawati, A. (2015). *Pengaruh Handling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan (pasien) di Rumah Sakit Semen Gresik.*

Wasis, B., & Oktarina. (2015). Analisis Kesiapan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Di Kalimantan Timur Dan Jawa Tengah Tahun 2014. *Buletin Penelitian Sis*, 2014(17), 11–19.

Wati, L. (2018). Hubungan Antara Reliability dan Responsiveness dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/jks.v2i1.311>

Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JAMINAN Kesehatan Nasional di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7–21.