

## Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Kopelma Darussalam Tahun 2022

The Relationship between the Quality of Health Services and Interest in Visiting Patients from BPJS Participants at the Kopelma Darussalam Health Center in 2022

Cut Rahmah Desiana<sup>1)\*</sup>, Fahmi Ichwansyah<sup>2</sup>, Putri Ariscasari<sup>3</sup>

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh, Indonesia

\*Corresponding Author: [crahmahd@gmail.com](mailto:crahmahd@gmail.com)

### Abstrak

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup dengan layak dan produktif. Puskesmas Kopelma Darussalam merupakan salah satu pusat kesehatan masyarakat yang ditunjuk pemerintah kota Banda Aceh untuk melayani kesehatan di wilayah Kopelma Darussalam dan sekitarnya. Namun, di Puskesmas Kopelma Darussalam, jumlah kunjungan pasien BPJS mengalami penurunan selama dua tahun berturut-turut pada tahun 2019 dan tahun 2020 dan kembali meningkat pada tahun 2021. Penurunan jumlah kunjungan mengindikasikan kemungkinan adanya ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mempengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan pasien peserta BPJS di Puskesmas Kopelma Darussalam tahun 2023. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan desain *Cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS yang menggunakan layanan di Puskesmas Kopelma Darussalam yang berjumlah 14.634 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* sebanyak 100 responden dan Analisis data menggunakan *chi square*. Pengumpulan data dilaksanakan pada 15-22 Juli 2023 dengan membagikan kuesioner dan wawancara, yang dibantu oleh 1 orang enumerator dan staf administrasi puskesmas. Hasil penelitian univariat menunjukkan bahwa pasien BPJS yang berminat berkunjung ke Puskesmas sebesar 70,00%, daya tanggap tenaga kesehatan baik sebesar 49%, kehandalan petugas Kesehatan baik sebesar 58%, jaminan pasien terhadap pelayanan dari tenaga Kesehatan baik sebesar 55%, empati tenaga Kesehatan baik sebesar 58%, dan bukti langsung puskesmas baik sebesar 64%. Hasil uji bivariat diperoleh ada hubungan daya tanggap (p-value: 0,0001), kehandalan (p-value: 0,017), jaminan (p-value: 0,004), empati (p-value: 0,0001) dan bukti fisik (p-value: 0,005) terhadap minat kunjungan pasien peserta BPJS di Puskesmas Kopelma Darussalam tahun 2023. Kesimpulan dari penelitian ini, adanya hubungan daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik di Puskesmas Kopelma Darussalam tahun 2022. Diharapkan meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi daya tanggap dan empati yang dirasa kurang baik dan mempertahankan mutu yang sudah baik agar tetap maksimal.

**Kata Kunci : BPJS, Minat Kunjungan, Mutu Pelayanan Kesehatan**

### Abstract

Health is a basic human need to be able to live properly and productively. Puskesmas Kopelma Darussalam is one of the community health centers appointed by the Banda Aceh city government to serve health in the Kopelma Darussalam area and its surroundings. However, at the Kopelma Darussalam Health Center, the number of BPJS patient visits decreased for

*two consecutive years in 2019 and 2020 and increased again in 2021. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of health services and the interest in visiting patients of BPJS participants at the Kopelma Darussalam Health Center in 2023. This study was an observational study with a Cross-sectional design. The population in this study was all patients participating in BPJS who used services at the Kopelma Darussalam Health Center which amounted to 14,634 people. The sampling method uses accidental sampling of 100 respondents and data analysis using chi-square. Data collection was carried out by distributing questionnaires and interviews, which were assisted by 1 enumerator and Puskesmas administrative staff. The results of univariate research show that 70.00% of BPJS patients are interested in visiting the Community Health Center, the responsiveness of health workers is good at 49%, the reliability of health workers is good at 58%, the patient's guarantee of service from health workers is good at 55%, the empathy of health workers is good. good by 58%, and direct evidence of good health centers by 64%. The results of the bivariate test obtained a relationship between responsiveness (p-value: 0.0001), reliability (p-value: 0.017), assurance (p-value: 0.004), empathy (p-value: 0.0001) and physical evidence (p-value: 0.005) on the interest in visiting patients participating in BPJS at the Kopelma Darussalam Health Center in 2023. It is expected to improve service quality on the dimensions of responsiveness and empathy that are considered not good and maintain good quality to remain maximal.*

**Keywords:** *bpjs, Interest In Visiting, Quality Of Health Services*

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup dengan layak dan produktif. Menurut Undang-Undang Kesehatan No. 32 Tahun 1992 kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Setiap individu, keluarga, dan masyarakat Indonesia berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan kurang mampu (Imbalo, 2016).

Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan Nomor 23 tahun 2009 menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas. Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, dalam peningkatan mutu faktor-faktor kualitas sarana fisik, tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Kualitas jasa yang dihasilkan Puskesmas akan berpengaruh terhadap pelanggan, peningkatan kualitas jasa berdampak pada loyalitas pelanggan (Wiyono, 2018).

Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang besar kepada peserta BPJS Kesehatan. Salah satu Puskesmas yang menerapkan sistem JKN/BPJS adalah Puskesmas Kopelma Darussalam. Puskesmas Kopelma Darussalam merupakan salah satu pusat kesehatan masyarakat yang ditunjuk pemerintah kota Banda Aceh untuk melayani kesehatan di wilayah Kopelma Darussalam dan sekitarnya. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini maka diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian terhadap Puskesmas Kopelma Darussalam, karena tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat seringkali mendapatkan komplain dari pasiennya.

Berdasarkan data dari Puskesmas Kopelma Darussalam, jumlah kunjungan pasien BPJS pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien BPJS sebanyak 19.586 kunjungan. Hasil wawancara

awal dengan beberapa pasien peserta BPJS di Puskesmas Kopelma Darussalam, diantaranya mereka ada yang memberikan pendapat yang berbeda-beda terhadap pelayanan kesehatan. Ada pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan yang didapatkan. Ada juga pasien yang berpendapat kurang puas, hal ini dikarenakan kurang tanggapnya petugas dalam memberikan pelayanan sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dan ada pasien yang mengatakan biasa-biasa saja terhadap pelayanannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka pentingnya mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap para pasiennya, khususnya pasien peserta BPJS. Dikarenakan keputusan kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon dari pasien terhadap apa yang diterimanya, apabila pasien merasa puas pada pelayanan yang diberikan maka pasien akan kembali memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Kopelma Darussalam dan apabila pasien tidak merasa puas pada pelayanan yang diberikan maka pasien tersebut akan mencari pelayanan kesehatan di tempat lain. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kopelma Darussalam karena Puskesmas Kopelma Darussalam salah satu puskesmas terbaik di Banda Aceh dan telah terakreditasi Madya. Namun minat kunjungan dari pasien peserta BPJS masih mengalami penurunan. Dengan demikian, untuk mengetahui lebih lanjut mengenai mutu pelayanan kesehatan terhadap pasien peserta BPJS peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai “hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan pasien peserta BPJS di Puskesmas Kopelma Darussalam”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan desain *Cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS yang menggunakan layanan di Puskesmas Kopelma Darussalam yang berjumlah 14.634 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* sebanyak 100 responden dan Analisis data menggunakan *chi square*. Pengumpulan data dilaksanakan pada 15-22 Juli 2023 dengan membagikan kuesioner dan wawancara, yang dibantu oleh 1 orang enumerator dan staf administrasi puskesmas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Tabel 1. Analisis Univariat

No.	Variabel Penelitian	f	%
1	<b>Minat Kunjungan</b>		
	Berminat	70	70,0
	Tidak Berminat	30	30,0
2	<b>Daya Tanggap</b>		
	Baik	49	49,0
	Kurang Baik	51	51,0
3	<b>Kehandalan</b>		
	Baik	58	58,0
	Kurang Baik	42	42,0
4	<b>Jaminan</b>		
	Baik	55	55,0
	Kurang baik	45	45,0
5	<b>Empati</b>		

	Baik	58	58,0
	Kurang Baik	42	42,0
6	<b>Bukti Langsung</b>		
	Baik	64	64,0
	Kurang Baik	36	36,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa pasien BPJS minat untuk berkunjung ke puskesmas sebanyak 70,0%, mutu pelayanan pasien peseta BPJS tentang daya tanggap (*responsiveness*) baik 49,0%, kehandalan (*reliability*) baik 58,0%, jaminan (*assurance*) baik 55,0%, empati (*emphaty*) baik sebesar 58,0%, dan bukti langsung (*tangible*) baik sebesar 64,0%.

**Tabel 2. Analisis Bivariat**

No	Variabel	Minat Kunjungan				P value (95% CI)
		Berminat		Tidak Berminat		
		n	%	n	%	
1	<b>Daya Tanggap</b>					
	Baik	47	95,92	2	4,08	0,001
	Kurang Baik	23	45,10	28	54,90	
2	<b>Kehandalan</b>					
	Baik	46	79,31	12	20,69	0,017
	Kurang Baik	24	57,14	18	42,86	
3	<b>Jaminan</b>					
	Baik	45	81,82	10	18,18	0,004
	Kurang baik	25	55,56	20	44,44	
4	<b>Empati</b>					
	Baik	49	84,48	9	15,52	0,001
	Kurang Baik	21	50,00	21	50,00	
5	<b>Bukti Langsung</b>					
	Baik	51	79,69	13	20,31	0,005
	Kurang Baik	19	52,69	17	47,22	

Tabel 2 diketahui pasien BPJS tidak berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada daya tanggap kurang baik sebanyak 54,90%. Sedangkan pasien BPJS yang berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada daya tanggap baik sebanyak 95,92%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,0001, yang berarti  $H_0$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan pasien peserta BPJS tentang daya tanggap (*responsiveness*) dengan minat kunjungan pasien BPJS.

Tabel 2 diketahui pasien BPJS tidak berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada kehandalan kurang baik sebanyak 42,86%. Sedangkan pasien BPJS yang berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada kehandalan baik sebanyak 79,31%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,017, yang berarti  $H_0$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan pasien peserta BPJS tentang kehandalan dengan minat kunjungan pasien BPJS.

Tabel 2 diketahui pasien BPJS tidak berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada jaminan kurang baik sebanyak 44,44%. Sedangkan pasien BPJS yang berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada jaminan baik sebanyak 81,82%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,004, yang berarti  $H_0$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang

bermakna antara mutu pelayanan pasien peserta BPJS tentang jaminan dengan minat kunjungan pasien BPJS.

Tabel 2 diketahui pasien BPJS tidak berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada empati kurang baik sebanyak 50,00%. Sedangkan pasien BPJS yang berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada empati baik sebanyak 84,48%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,0001, yang berarti  $H_0$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan pasien peserta BPJS tentang empati dengan minat kunjungan pasien BPJS.

Tabel 2 diketahui pasien BPJS tidak berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada bukti fisik kurang baik sebanyak 47,22%. Sedangkan pasien BPJS yang berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada bukti fisik baik sebanyak 79,69%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,005, yang berarti  $H_0$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan pasien peserta BPJS tentang bukti fisik dengan minat kunjungan pasien BPJS.

## B. Pembahasan

### 1. Hubungan Mutu Pelayanan Pasien Peserta BPJS Tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Minat Kunjungan Pasien BPJS

Berdasarkan hasil analisis tabel 6.8 di atas dapat dilihat bahwa pasien BPJS tidak berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada daya tanggap tidak baik sebanyak 54,90%, dibandingkan dengan daya tanggap baik sebanyak 4,08%. Sedangkan pasien BPJS yang berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada daya tanggap baik sebanyak 95,92%, dibandingkan dengan daya tanggap tidak baik sebanyak 45,10%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,0001, yang berarti  $H_0$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan pasien peserta BPJS tentang daya tanggap (*responsiveness*) dengan minat kunjungan pasien BPJS.

Penelitian sejalan dengan Habibi dkk (2019) menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan dengan minat kunjungan pasien BPJS ( $P=0,016$ ). Daya tanggap yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap (Armen, 2017). *Responsiveness* yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi, serta penanganan keluhan pelanggan (Eriyanto, 2022).

Daya tanggap adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Apabila pelayanan cepat tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang mengarah, dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dan mengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara pelangsong pelayanan daya tanggap dianggap berhasil dan memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Retnaningsih, 2013).

Beberapa bentuk daya tanggap yang ada di layanan kesehatan, adalah dokter yang cekatan dalam melayani pasien, ketika dokter melayani pasien dengan cekatan, pasien cenderung merasa dihargai dan diprioritaskan. Ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat mendorong mereka untuk datang kembali ke puskesmas untuk perawatan lanjutan atau konsultasi berikutnya. Dokter yang cekatan dalam melayani pasien menunjukkan tingkat kompetensi dan profesionalisme yang tinggi. Pasien cenderung

memiliki lebih banyak kepercayaan pada dokter tersebut dan merasa bahwa mereka akan mendapatkan perawatan yang baik. Ini dapat membantu membangun hubungan yang kuat antara dokter dan pasien (Siyoto, 2018).

Selain itu, waktu tunggu yang singkat mencerminkan efisiensi dalam puskesmas. Pasien merasa bahwa puskesmas menghargai waktu mereka dan memiliki sistem yang baik untuk mengatur jadwal kunjungan, yang dapat meningkatkan minat mereka untuk kembali. Puskesmas yang terkenal dengan waktu tunggu yang singkat cenderung memiliki citra yang lebih baik di mata pasien (Novita, 2020).

## **2. Hubungan Mutu Pelayanan Pasien Peserta BPJS Tentang Kehandalan (*Reliability*) Dengan Minat Kunjungan Pasien BPJS**

Berdasarkan hasil analisis tabel 6.9 di atas dapat dilihat bahwa pasien BPJS tidak berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada kehandalan tidak baik sebanyak 42,86%, dibandingkan dengan kehandalan baik sebanyak 20,69%. Sedangkan pasien BPJS yang berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada kehandalan baik sebanyak 79,31%, dibandingkan dengan kehandalan tidak baik sebanyak 57,14%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,017, yang berarti  $H_0$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan pasien peserta BPJS tentang kehandalan dengan minat kunjungan pasien BPJS.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Djuwa dkk (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan minat kunjungan pasien BPJS ( $p=0,014$ ). Kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan akurat dan tepat waktu merupakan salah satu penyebab pasien melakukan kunjungan ulang.

Kehandalan dalam pelayanan kesehatan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan dengan tepat dan sesuai agar dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat dengan cara yang sama sesuai dengan aturan yang telah ada dan tanpa melakukan kesalahan (Hartati, 2023). Dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Terdapat dua aspek dari dimensi ini yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error (Sulidah, 2023).

Setiap pelayanan dan tindakan yang dilakukan perawat memerlukan pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap perawat diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa adanya keterhandalan dalam hal ini berkaitan dengan ketepatan, dan keakuratan tindakan serta waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan maupun ketepatan waktu. Responden yang berkunjung sebagian besar mengharapkan bahwa keluhan atau penyakitnya dapat disembuhkan (Mustofa 2020).

Kehandalan dapat berupa pelayanan yang teliti dan tepat waktu akan menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Pasien merasa dihargai dan perlu, yang meningkatkan kepuasan mereka terhadap puskesmas. Tidak hanya itu, petugas kesehatan yang mampu menjelaskan hasil diagnosa penyakit dan aturan pakai obat secara jelas membantu pasien memahami informasi tersebut dengan baik. Komunikasi yang baik adalah kunci untuk memastikan bahwa pasien merasa nyaman dan terinformasi dengan baik (Meysella, 2023).

### **3. Hubungan Mutu Pelayanan Pasien Peserta BPJS Tentang Jaminan (*Assurance*) Dengan Minat Kunjungan Pasien BPJS**

Berdasarkan hasil analisis tabel 6.10 di atas dapat dilihat bahwa pasien BPJS tidak berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada jaminan tidak baik sebanyak 44,44%, dibandingkan dengan jaminan baik sebanyak 18,18%. Sedangkan pasien BPJS yang berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada jaminan baik sebanyak 81,82%, dibandingkan dengan jaminan tidak baik sebanyak 55,56%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,004, yang berarti  $H_0$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan pasien peserta BPJS tentang jaminan dengan minat kunjungan pasien BPJS.

Penelitian ini sejalan dengan Puji (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan pasien peserta BPJS tentang jaminan dengan minat kunjungan pasien BPJS ( $P=0,010$ ). Jaminan adalah karyawan atau staff memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Sulidah, 2023).

Jaminan dapat berupa perawat yang berhati-hati dalam menjalankan tugasnya membantu memastikan keamanan pasien. Mereka mencegah kesalahan atau insiden yang tidak diinginkan dalam perawatan medis, yang bisa sangat penting untuk kesejahteraan pasien. Pasien yang merasa aman cenderung lebih nyaman berkunjung ke puskesmas dan merasa bahwa perawatan mereka akan dilakukan dengan baik (Pudjowati, 2016).

Selain itu, keramahan petugas kesehatan juga salah satu aspek kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di puskesmas atau fasilitas kesehatan. Ketika petugas kesehatan menunjukkan keramahan dan sikap yang ramah, ini menciptakan hubungan yang positif antara mereka dan pasien. Hal ini mengurangi kecemasan dan stres yang seringkali terkait dengan kunjungan ke fasilitas kesehatan, sehingga menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi pasien. Petugas kesehatan yang ramah juga mampu menjelaskan informasi dengan cara yang mudah dimengerti, mendengarkan dengan baik, dan merespons pertanyaan pasien dengan sabar. Dalam jangka panjang, keramahan ini berdampak pada tingkat kepuasan pasien, meningkatkan kepercayaan mereka terhadap tim medis dan puskesmas, serta membantu menciptakan reputasi yang baik bagi fasilitas kesehatan tersebut. Selain itu, keramahan petugas kesehatan juga mengurangi ketakutan dan membuat pasien merasa lebih didukung dalam perjalanan mereka menuju pemulihan. Dengan demikian, penting bagi petugas kesehatan untuk selalu memprioritaskan keramahan dalam interaksi mereka dengan pasien untuk meningkatkan minat kunjungan pasien ke puskesmas (Muliani, 2017).

Ketika pasien merasa bahwa keamanannya terjamin dan memiliki kepercayaan pada pelayanan yang diberikan, ini menciptakan fondasi yang kuat bagi hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Kepercayaan ini merupakan elemen kunci dalam memberikan pelayanan kesehatan yang efektif dan mendorong minat pasien untuk mencari perawatan. Pasien yang percaya pada pelayanan kesehatan dan merasa bahwa keamanannya diutamakan akan merasa lebih nyaman dan lebih mungkin untuk membuka diri tentang kondisi kesehatan mereka. Hal ini memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan perawatan yang lebih baik, karena pasien akan lebih cenderung mengikuti perawatan dan rekomendasi yang diberikan. Kepercayaan ini juga menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien

dan dapat memotivasi mereka untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk perawatan lanjutan atau pemeriksaan rutin. Dengan demikian, menjaga kepercayaan pasien dengan memprioritaskan keamanan mereka adalah salah satu aspek penting dalam meningkatkan minat kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan (Hartayu dkk, 2020).

#### **4. Hubungan Mutu Pelayanan Pasien Peserta BPJS Tentang Empati (*Emphaty*) Dengan Minat Kunjungan Pasien BPJS**

Berdasarkan hasil analisis tabel 6.11 di atas dapat dilihat bahwa pasien BPJS tidak berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada empati tidak baik sebanyak 50,00%, dibandingkan dengan empati baik sebanyak 15,52%. Sedangkan pasien BPJS yang berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada empati baik sebanyak 84,48%, dibandingkan dengan empati tidak baik sebanyak 50,00%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,0001, yang berarti  $H_0$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan pasien peserta BPJS tentang empati dengan minat kunjungan pasien BPJS.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Mosadeghrad (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) dengan minat kunjungan pasien BPJS ( $p=0,013$ ). Kepedulian kepada pasien dalam memberikan pelayanan dapat berupa memberikan motivasi kepada pasien ataupun dorongan agar pasien semangat dalam pelayanan. Hal tersebut sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Empati yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Imbalo, 2016).

Dalam penelitian menjelaskan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dimana empati atau perhatian tenaga kesehatan sangat di harapkan oleh pemakai jasa atau pasien. Menurut teori berpendapat bahwa penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, empati dan keramah tamahan petugas dalam melayani pasien. Dalam teori juga menyatakan bahwa salah satu syarat pelayanan kesehatan yang baik yaitu bermutu yang dimaksud menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan suatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Empati sangat berpengaruh dalam penilaian mutu pelayanan oleh konsumen karena keramahan dan kepedulian petugas memberikan kenyamanan oleh pasien ataupun keluarga pasien ataupun sebaliknya ketidak ramahan petugas membuat pasien merasa tidak nyaman dalam menikmati fasilitas atau pelayanan rumah sakit (Wiyono, 2018).

Salah satu bentuk empati adalah Ketika seluruh petugas kesehatan, termasuk dokter, perawat, petugas apoteker, dan petugas registrasi, memberikan pelayanan dengan baik dan sopan, ini menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang sangat positif dan dapat berdampak besar pada minat kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan. Pelayanan yang baik dan sopan dari seluruh tim kesehatan memiliki dampak mendalam pada pasien. Pasien merasa dihargai, didengarkan, dan diperlakukan dengan baik oleh seluruh tim kesehatan, yang menciptakan rasa puas dan nyaman. Kepercayaan pasien terhadap tim kesehatan dan fasilitas kesehatan secara keseluruhan juga memperkuat ketika pasien merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan perawatan yang kompeten dan profesional. Selain itu, pelayanan yang baik menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi pasien, meningkatkan tingkat kepuasan mereka, dan memungkinkan komunikasi yang lebih efektif antara pasien dan tim medis. Semua

ini berdampak positif pada citra fasilitas kesehatan dan mendorong minat pasien untuk mencari perawatan yang mereka butuhkan (Siyoto, 2018).

## **5. Hubungan Mutu Pelayanan Pasien Peserta BPJS Tentang Bukti Fisik (*Tangibles*) Dengan Minat Kunjungan Pasien BPJS**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pasien BPJS tidak berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada bukti fisik tidak baik sebanyak 47,22%, dibandingkan dengan bukti fisik baik sebanyak 20,31%. Sedangkan pasien BPJS yang berminat berkunjung ke puskesmas lebih tinggi pada bukti fisik baik sebanyak 79,69%, dibandingkan dengan bukti fisik tidak baik sebanyak 52,69%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,005, yang berarti  $H_0$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan pasien peserta BPJS tentang bukti fisik dengan minat kunjungan pasien BPJS.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Habibi dkk (2019) menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan tentang bukti fisik nyata (*tangible*) dengan minat kunjungan pasien BPJS ( $p=0,024$ ). Pada hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan tentang bukti fisik nyata (*tangible*) menunjukkan bahwa sebanyak 19 responden (63,3%) menyatakan mutu pelayanan nyata baik dan berminat untuk berkunjung ulang lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak berminat untuk berkunjung ulang sebanyak 9 responden (33,3%). Hal ini juga sesuai dengan sebagaimana yang dikemukakan oleh menurut, menyatakan bahwa kebersihan unit ruang perawatan, kebersihan kamar mandi, kerapian dan penampilan dokter, kebersihan makanan yang disajikan, kebersihan dan kelengkapan alat-alat medis serta kenyamanan rumah sakit merupakan faktor yang penting dipertimbangkan pasien untuk kembali lagi.

Wujud fisik atau bukti langsung (*tangible*) sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik tersebut meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Wujud fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen. Semakin bagus fasilitas fisik yang disediakan bagi konsumen maka semakin besar pula harapan konsumen pada perusahaan pemberi jasa tersebut. Bukti langsung sangatlah penting sebagai pelengkap pelayanan kesehatan karna ketersediaan yang ada menjadi penilai pelanggan apakah akan menikmati pelayanan itu kembali atau tidak. Karena fasilitas dan pelayanan menjadi penilaian secara fisik bagi konsumen (Wowor, 2019).

Lingkungan bangunan Puskesmas yang tampak indah dan bersih memiliki dampak positif yang signifikan pada minat kunjungan pasien ke fasilitas tersebut. Ketika pasien memasuki Puskesmas dan melihat lingkungan yang terawat dengan baik, ini menciptakan kesan pertama yang baik. Ruang tunggu yang nyaman dan bersih memberikan kenyamanan kepada pasien saat mereka menunggu pelayanan medis. Keberadaan peralatan medis yang lengkap mencerminkan keseriusan fasilitas dalam menyediakan perawatan yang komprehensif.

Selain itu, penampilan tenaga kesehatan yang rapi dan bersih memberikan kesan profesionalisme yang penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien cenderung merasa lebih percaya diri dengan tim medis yang merawat mereka jika mereka terlihat rapi dan bersih. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan papan informasi dan petunjuk arah yang jelas membantu pasien merasa terpandu dan tidak bingung saat mencari lokasi yang tepat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan daya tanggap (p-value: 0,0001), kehandalan (p-value: 0,017), jaminan (p-value: 0,004), empati (p-value: 0,0001) dan bukti fisik (p-value: 0,005) terhadap minat kunjungan pasien peserta BPJS di Puskesmas Kopelma Darussalam tahun 2023.

## SARAN

Dari hasil penelitian ini maka peneliti menyarankan bahwa perlunya meningkatkan Daya Tanggap Pelayanan agar pasien tidak menunggu lebih lama dan upaya perluasan ruang tunggu farmasi untuk memberikan kenyamanan saat pasien menunggu obat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Armen. (2017). Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. In *Jurnal Keperawatan: Vol. Vol. Xiii*. Poltekkes Tanjungkarang.
- Djuwa. A. S. Sinaga. M. & Dodo. D. O. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24–3.
- Eriyanto. (2022). Mengintip Layanan Dasar Kesehatan Di Negara Maju. 5 Agustus 2022.
- Habibi. A. H. Hakim. F. H. & Azizi. F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal Jkft*, 4(2), 11–2.
- Hartati. (2023). *Manajemen Kesehatan Strategi Dan Praktik Untuk Meningkatkan Pelayanan Kesehatan*. Cv. Gita Lentera.
- Hartayu.T. S. Wijoyo. Y. & Manik. D. G. (2020). *Manajemen Dan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek: Dengan Metode Problem-Based Learning Dalam Kerangka Paradigma Pedagogi Reflektif*. Sanata Dharma University Press.
- Imbalo. (2016). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Elex Media Komputindo.
- Meysella. F. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Plaju Palembang. In *Doctoral Dissertation*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada.
- Mosadeghrad. A. M. (2014). Factors Influencing Healthcare Service Quality. *International Journal Of Health Policy And Management*, 3(2), 77.
- Muliani. S. (2017). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(2), 6064.
- Mustofa.A. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Cv.Jakad Media Publishing.
- Novita. (2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*. Global Eksekutif Teknologi.
- Pudjowati. V. E.Widodo. D. & Rahayu. W. (2016). Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Pemberian Obat Dengan Penerapan Prinsip 7 (Tujuh) Benar Pada Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 1(1).

- Puji, L. K. R. Ismaya, N. A. & Ulfa, U. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Rs Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 167-.
- Retnaningsih, H. (2013). Program Jaminan Sosial Di Kabupaten Jembrana Dan Kota Yogyakarta. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 4(1), 1-14.
- Siyoto. (2018). *Kebijakan & Manajemen Kesehatan*. Andi.
- Sulidah. (2023). *Keperawatan Komunitas*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Wiyono. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Unair Press.
- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. In *Jurnal Kesehatan Masyarakat: Vol. 8(6)*. Unsrat.