

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS, HUBUNGAN KOMUNIKASI DOKTER-PASIEN, WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK YAI MEDIKA

Muhammad Anis Pratama¹, Samsul Arifin²

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, Indonesia

¹anisp2476@gmail.com, ²samsul@unisnu.ac.id

Abstract

Currently, the health sector has experienced very rapid development, competition is increasingly widespread in providing services to consumers. This research was conducted with the aim of finding out the factors that influence patient satisfaction. This study uses a quantitative approach. The population in this study were all Yai Medika Clinic patients with a sample of 100 people, and analysis was carried out using Structural Equation Modeling (SEM) with the help of the Smart-PLS version 4.0 device. This research includes outer model testing, inner model testing, mediation testing and hypothesis testing. Based on the results of the validity test, it shows that all research indicators for each variable are declared valid. The reliability test shows that the composite reliability and Cronbach's alpha values are said to be reliable and can be used. It can be concluded that BPJS Service Quality and Outpatient Service Waiting Time have a positive and significant effect on Patient Satisfaction. Meanwhile, the Doctor-Patient Communication Relationship has an insignificant negative effect on Patient Satisfaction.

Keywords: *BPJS Service Quality, Waiting Time for Outpatient Services, Doctor-Patient Communication Relationship, Patient Satisfaction*

Pendahuluan

Indonesia memiliki infrastruktur layanan kesehatan yang memadai. Fasilitas kesehatan diklasifikasikan menjadi tiga tingkatan: pertama, kedua, dan ketiga. Klinik, praktek dokter dan dokter gigi, puskesmas, dan rumah sakit Tipe D merupakan contoh institusi pelayanan kesehatan tingkat pertama. Rumah sakit Tipe A merupakan fasilitas kesehatan tingkat ketiga, sedangkan Tipe C dan B merupakan institusi kesehatan tingkat kedua. Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia, klinik merupakan salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang diwajibkan oleh Peraturan Nomor 028/MENKES/PER/I/2011 bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal sekaligus meningkatkan kesehatan masyarakat. Klinik adalah jenis institusi medis tertentu yang dijalankan oleh dokter spesialis dan dikelola oleh sejumlah besar tenaga medis untuk memberikan pelayanan medis dasar dan/atau khusus kepada pasien. Selain itu, klinik ini menyediakan perawatan kuratif, rehabilitatif, dan preventif. (Ratnasari & Puspani, 2019)

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RS RA Kartini Kabupaten Jepara PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 dan 2020. Berdasarkan data penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan masyarakat Rumah Sakit sebesar 3,36 dengan penilaian kualitas pelayanan dari BAIK, menunjukkan bahwa mereka puas dan nyaman memperoleh layanan. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan kepuasan pasien. (Masyarakat, 2020) Titik utama dalam upaya meningkatkan standar dan aksesibilitas layanan kesehatan di Indonesia telah dicapai melalui Sistem Jaminan Kesehatan Nasional, yang diawasi oleh BPJS. Namun efektivitas penerapan BPJS tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien.

DOI: 10.33603/ejpe.v1i2i.9511

This is an open access article under the CC-BY-SA license



Kualitas pelayanan yang diperoleh pasien dari BPJS merupakan komponen yang krusial. Selain aspek teknis kedokteran, komponen administrasi, interpersonal, dan kebijakan juga turut menentukan kualitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan rawat jalan, faktor-faktor seperti hubungan komunikasi antara dokter dan pasien serta waktu tunggu pelayanan menjadi elemen penting yang dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Kepuasan pasien terbukti dipengaruhi oleh kualitas layanan dalam penelitian Athiyyah & Pane (2012) tentang hubungan kualitas layanan BPJS dengan kepuasan pasien di klinik. (Athiyyah & Pane, 2021) Sedangkan Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Prathama et al (2021) mengenai pengaruh layanan BPJS yang baik terhadap kepuasan pasien di klinik, ditemukan bahwa layanan tidak mempengaruhi kepuasan pasien secara signifikan. (Prathama et al., 2021)

Telah dibuktikan bahwa komunikasi yang efektif antara profesional medis dan pasien meningkatkan kepuasan dan pemahaman pasien terhadap perawatan medis. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana faktor-faktor tersebut mempengaruhi pemberian layanan BPJS. Selain itu, waktu tunggu pelayanan rawat jalan juga merupakan aspek yang dapat memengaruhi kepuasan pasien dan secara langsung berkaitan dengan efisiensi sistem pelayanan kesehatan. Berdasarkan temuan penelitian Gabriel et al tahun 2022 tentang hubungan antara kepuasan pasien dan interaksi dokter-pasien di klinik, baik komunikasi verbal maupun nonverbal antara dokter dan pasien mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. (Gabriel et al., 2022) Meskipun demikian, penelitian yang dilakukan oleh Mamahit dkk. (2019) Dalam penelitian yang mengamati dampak koneksi dalam komunikasi dokter-pasien terhadap kebahagiaan pasien di klinik, ditemukan bahwa komunikasi verbal tidak ada hubungannya dengan kepuasan pasien. (Mamahit dkk. 2019)

Terdapat hubungan antara waktu tunggu rawat jalan dengan kebahagiaan pelanggan, menurut penelitian Nurfadillah & Setiatin (2021) Lamanya waktu pasien harus menunggu perawatan rawat jalan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap klinik. (Nurfadillah & Setiatin, 2021) Namun, Putri et al (2018) Dalam penyelidikannya tentang bagaimana waktu tunggu rawat jalan mempengaruhi kepuasan pasien klinik, tidak menemukan pengaruh signifikan antara kepuasan pasien dan dengan waktu tunggu berobat. (Putri et al., 2018) Tujuan mendasar dari pemberian pelayanan kesehatan, menurut Utama (2008), adalah untuk memuaskan keinginan dan keinginan pasien dengan harapan bahwa masalah kesehatan mereka dapat diatasi. Para pasien berpendapat bahwa para profesional medis harus mampu memberikan pengobatan terbaik agar mereka bisa pulih dari penyakitnya, mengatasi kekhawatiran mereka dengan segera, dan memberi mereka informasi yang jelas tentang apa yang mereka rasakan. (Gunawan & Saragih, 2019)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap standar pelayanan BPJS, pertukaran komunikasi dokter-pasien, dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dalam kerangka yang telah ditetapkan. Temuan penelitian ini akan bermanfaat untuk memperjelas elemen yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam konteks skema asuransi kesehatan negara. Peraturan yang berkaitan dengan layanan kesehatan akan dikembangkan dan diperbaiki di masa depan dengan menggunakan informasi ini sebagai landasan.

Penelitian ini mencoba untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien di Klinik Yai Medika dipengaruhi oleh kualitas pelayanan BPJS, interaksi dokter-pasien, dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Sesuai pengertian menurut Supranto (2011), kepuasan pasien terjadi ketika harapan pasien terpenuhi, memperoleh hasil yang optimal, dan menerima pelayanan kesehatan yang mempertimbangkan kebutuhan keluarga, lingkungan fisik, dan keterampilan pasien..(Romliyadi & Isrizal, 2022) Assegaf menegaskan bahwa sejauh mana suatu layanan dapat memuaskan harapan kliennya menentukan kualitasnya. Kualitas pelayanan yang diharapkan dan kualitas yang dirasakan atau diterima dan dirasakan merupakan dua variabel utama yang mempengaruhi kualitas layanan. Ketika tingkat pelayanan yang diterima atau dialami seseorang memenuhi harapan, maka dianggap baik dan puas.(Fulgara et al., 2020)

Tjiptono dan Chandra (2012) menyatakan bahwa kemampuan suatu tingkat layanan tertentu dalam memuaskan harapan pelangganlah yang menentukan kualitas layanan tersebut.(Ikhsan et al., 2019) Kepastian, Empati, Bukti Fisik (Tangibles), Ketergantungan, dan Daya Tanggap merupakan beberapa faktor pembentuk Kualitas Pelayanan BPJS. Menurut Rahmadiana (2012) Salah satu jenis komunikasi antar manusia yang disebut "komunikasi kesehatan" berfokus pada bagaimana seseorang dalam suatu kelompok atau masyarakat menangani masalah kesehatan dan berusaha mempertahankan kesehatannya. Kepercayaan dibangun selama proses penyembuhan ketika ada komunikasi yang efektif antara pasien dan dokter. Hal ini penting karena Standar Kompetensi Dokter Indonesia menjadi landasan dasar kompetensi dokter Indonesia. Dokter yang berkomunikasi dengan baik dengan pasien, keluarga, rekan kerja, dan masyarakat.(Gabriel et al., 2022)

Arianto (2012) menegaskan bahwa jenis interaksi komunikasi antara tenaga medis dengan pasien lebih menekankan pada komunikasi yang saling menguntungkan. Empat komponen penting yang dicatat oleh Edelmann berpotensi mempengaruhi kualitas dan karakter komunikasi pasien-dokter. Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien terdiri dari beberapa indikator. Yaitu Karakteristik Dokter, Karakteristik Pasien, Perbedaan Karakteristik dokter-Pasien dan Faktor situasional Atau Beban Pasien. Hubungan komunikasi Pelanggan adalah strategi pemasaran yang berupaya untuk menjaga hubungan silaturahmi antara sesama pelanggan. Hubungan Komunikasi ini juga bermanfaat untuk menjaga keakraban antara pelanggan/pasien dan dokter.(Arifin et al., 2023)

Sesuai dengan temuan Bustani (2015), waktu tunggu mengacu pada lamanya pelayanan medis yang diterima pasien sejak pendaftaran hingga memasuki ruang pemeriksaan dokter. Menurut Hani (2013) Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan kurang baik jika mereka memiliki antrian yang lama, perawat yang tidak ramah, atau pelayanan kesehatan yang tidak memadai. Menunggu lama di layanan pendaftaran rawat jalan akan membuat pasien tidak nyaman dan merusak reputasi klinik, yang keduanya mungkin berdampak pada kegunaan pasien di masa depan.(Nurfadillah & Setiatin, 2021)

Wulandari et all. (2023) menyatakan bahwa sesuai dengan instruksi Kementerian Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, seluruh klinik dan rumah sakit wajib memberikan standar pelayanan minimal kepada pasien yang waktu tunggu rawat jalan tidak lebih dari enam puluh menit. Menunggu dipanggil ke ruang praktek dokter, pasien mendaftar di loket

pendaftaran rawat jalan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu untuk berobat jalan. Dengan kata lain, jika dibutuhkan waktu kurang dari 60 menit, maka akan selesai dengan sangat cepat; jika tepat 60 menit maka akan terlambat dilakukan.

Kotler (2005) mendefinisikan kepuasan sebagai pengalaman kepuasan atau ketidakpuasan seseorang berdasarkan seberapa baik atau buruknya kinerja suatu produk dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan atau pasien dapat dicirikan sebagai keadaan emosional pasien setelah perbandingan antara layanan yang diberikan dan harapan mereka. Dalam perbincangan tentang bisnis dan manajemen, kebahagiaan pasien dan pelanggan muncul sebagai konsep sentral. (Ramadani et al., 2023) Menurut Park (2021) mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan tentang barang atau jasa yang mereka konsumsi. (Ramadani et al., 2023) Kepuasan pasien dapat diukur berdasarkan sejumlah faktor, termasuk sistem layanan kesehatan, proses, kualitas, dan aksesibilitas. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan Variabel Bebas Kualitas Pelayanan BPJS, Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien dan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan. Sedangkan variabel terikat penelitiannya adalah kepuasan pasien.

Perumusan Hipotesis

a. Kualitas Pelayanan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien mungkin dipengaruhi oleh kualitas layanan BPJS. Kepuasan pasien meningkat seiring dengan kualitas layanan BPJS yang diberikan klinik kepada seluruh pasiennya. Sehingga nantinya akan membuat pasien kembali untuk berobat ke klinik tersebut. Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Athiyah & Pane, 2021) Diketahui bahwa tingkat pelayanan mempunyai dampak terhadap kepuasan pasien terkait dengan seberapa besar tingkat pelayanan BPJS mempengaruhi kebahagiaan pasien di klinik. Hipotesis berikut dapat dikembangkan berdasarkan penyelidikan teoretis dan temuan penelitian sebelumnya:

H₁ : Kualitas Pelayanan BPJS Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

b. Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien

Kebahagiaan pasien mungkin dipengaruhi oleh cara pasien dan dokter berkomunikasi. Artinya adalah ketika Dokter dapat mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik kepada Semua Pasien yang berobat, maka akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap klinik tersebut. Didalam Penelitian yang dilakukan oleh (Gabriel et al., 2022) diketahui adanya hubungan antara komunikasi dokter-pasien dan kebahagiaan pasien di klinik, maka sudah diketahui bahwa komunikasi verbal dan nonverbal antara dokter dan pasien mempunyai dampak besar terhadap kepuasan pasien. Hipotesis berikut dapat dikembangkan berdasarkan penyelidikan teoretis dan temuan penelitian sebelumnya:

H₂ : Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

c. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien mungkin dipengaruhi oleh berapa lama pasien harus menunggu untuk rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien akan puas terhadap klinik jika waktu tunggu rawat jalan singkat, namun mereka pasti akan merasa tidak puas jika waktu tunggu lama. Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nurfadillah & Setiatin, 2021) Diketahui bahwa waktu tunggu untuk berobat rawat jalan berdampak pada kepuasan pasien

dan juga berdampak pada kepuasan pasien di klinik. Dengan menggunakan hasil penelitian sebelumnya dan analisis teoritis, hipotesis berikut dapat dibuat:

H₃ : Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Metode penelitian

Keseluruhan topik penelitian disebut populasi, sedangkan sebagian atau wakil dari populasi disebut sampel. Populasi seluruh pasien Klinik Yai Medika digunakan dalam penelitian ini. Rumus Slovin diterapkan dalam penelitian ini untuk menentukan sampel. Dari 5.000 orang yang ada dalam populasi, 100 orang dijadikan sampel. Berdasarkan hasil perhitungan rumus dibawah ini diperoleh jumlah sampel sebanyak 98 responden dan jumlah tersebut bertambah menjadi 100 responden dengan memenuhi kriteria responden harus merupakan pasien Klinik Yai Medika.

$$n = \frac{\quad}{N} \quad 5.000$$

$$n = \frac{\quad}{1 + N (e)^2} \quad 1 + 5.000 (10\%)^2$$

$$n = \quad 98,04$$

Sampel untuk penelitian ini dipilih dengan menggunakan pendekatan probabilitas sampling. Setiap orang dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. bergantung pada teknik pengambilan sampel probabilitas. Jawaban atas kuesioner menyediakan data primer dan sekunder untuk penelitian ini. Informasi ini dikumpulkan langsung oleh peneliti dengan menggunakan kuesioner berbasis skala Linkert yang disebarluaskan. Salah satu instrumen untuk mengukur dan mengumpulkan data kualitatif atau kuantitatif adalah skala Likert. Dalam penelitian ini, pendekatan penelitian kuantitatif diterapkan. Untuk melakukan wawancara untuk penelitian ini, responden mengisi formulir kuesioner. Variabel dalam formulir wawancara penelitian ini menggunakan pengukuran skala linkert. Fokus utama alat analisis data Smart PLS versi 4.0 untuk pemodelan persamaan struktural (SEM) yang digunakan dalam pengujian hipotesis adalah teknik Partial Least Square (PLS). Uji F-Square, Validitas Konvergen, Hipotesis, Outer Model R Square, dan Reliabilitas digunakan dalam penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Outer Model (Model Pengukuran)

Keterkaitan antara variabel laten atau konstruk dengan indikatornya dijelaskan oleh model pengukuran. Model ini memiliki dua model pengukuran, yaitu tes:

1. Convergent Validity

Salah satu kriteria penting dalam penelitian adalah uji validitas, yang menentukan apakah temuan penelitian dapat diterima sesuai dengan standar tertentu. Nilai ini dianggap baik jika beban eksternal lebih besar dari 0,7 dan AVE minimal 0,5. Temuan uji validitas model konvergen penelitian ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	<i>Outer loading</i>	AVE	Hasil
Kualitas Pelayanan BPJS	X1.1	0.723	0.560	Valid
	X1.2	0.773		
	X1.3	0.733		
	X1.4	0.759		
	X1.5	0.752		
Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien	X2.1	0.776	0.645	Valid
	X2.2	0.846		
	X2.3	0.875		
	X2.4	0.705		
Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan	X3.1	0.715	0.631	Valid
	X3.2	0.808		
	X3.3	0.854		
Kepuasan Pasien	Y1.1	0.810	0.583	Valid
	Y1.2	0.735		
	Y1.3	0.717		
	Y1.4	0.789		

Sumber: Output data dari SmartPLS versi 4.0 (Diolah)

Indikator yang mengukur Kualitas Pelayanan BPJS, Hubungan Dokter-Pasien, Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan, dan Kepuasan Pasien menghasilkan nilai lebih besar dari 0,7 menurut uji validitas konvergen, dan AVE lebih besar dari 0,5 menunjukkan indikator tersebut valid sesuai kriteria validitas Temuan - Temuannya.

2. Uji Reliability

Meskipun bukan merupakan standar mutlak, Statistik reliabilitas variabel dengan nilai reliabilitas lebih besar dari 0,7 disebut Reliabilitas Komposit (Cr). Ketergantungan setiap indikasi ditunjukkan dengan nilai Cronbach's Alpha yang berkisar antara 0 hingga 1. Jika nilai suatu indikator lebih besar dari 0,7 maka dianggap dapat diandalkan.

Tabel 2. Keandalan Nilai Komposit dan Cronbach's Alpha

Variabel	Composite reliability	Cronbach's alpha	Keterangan
Online Customer Review	0.808	0.804	Reliabel
Online Customer Rating	0.846	0.817	
Celebrity Endorser	0.783	0.721	
Keputusan Pembelian	0.795	0.768	

Sumber: Output data dari SmartPLS versi 4.0 (Diolah)

Dari Uji Reliabilitas terlihat bahwa seluruh indikator variabel memperoleh nilai lebih besar dari 0,7 dan jika ambang batas tersebut terpenuhi maka indikator tersebut dianggap reliabel.

Inner Model (Model Struktural)

Untuk memproyeksikan hubungan sebab akibat antara variabel yang sulit diukur secara langsung dan variabel lain yang juga sulit diukur, digunakan inner model. Ini dapat dicirikan sebagai model struktural yang menggambarkan hubungan antar konstruksi, atau variabel laten. Hipotesis penelitian mendasari pengujian model inner.

1. R-square

Besar kecilnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan dengan R-square. Uji rasio 0,67 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan, uji rasio sebesar 0,33 menunjukkan pengaruh sedang, dan uji rasio sebesar 0,19 menunjukkan pengaruh sedang.

Tabel 3. Nilai R-square

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pasien	0.649	0.638

Sumber: Output data dari SmartPLS versi 4.0 (Diolah)

Dari data table 3, menerangkan nilai *R-square* untuk Nilai R-segi panjang yang disesuaikan adalah 0,638, sedangkan kepuasan pasien adalah 0,649. mengindikasikan bahwa, secara keseluruhan, semua konstruk eksogen memiliki dampak sebesar 64,9% terhadap Y, yang merupakan tingkat pengaruh moderat. Meskipun faktor dan indikasi lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini dapat menyumbang 35,1% sisanya.

2. F-square

Tujuan tes ini adalah untuk memastikan kapasitas prediksi nilai akhir; jika hasilnya 0,35 (besar), 0,15 (sedang), atau 0,002 (kecil), maka berpengaruh terhadap struktur. F-square diturunkan berdasarkan pengolahan data yang dilakukan dengan SmartPLS versi 4.0:

Tabel 4. F-square

Variabel	F-square
Kualitas Pelayanan BPJS -> Kepuasan Pasien	0.073
Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien -> Kepuasan Pasien	0.013
Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan -> Kepuasan Pasien	0.252

Sumber: Output data dari SmartPLS versi 4.0 (Diolah)

Hasil yang disajikan di atas menunjukkan bahwa peringkat kualitas layanan BPJS sebesar 0,073 memiliki potensi prediksi yang kecil terhadap kepuasan pasien. Hubungan komunikasi dokter-pasien mempunyai pengaruh yang relatif kecil terhadap kepuasan pasien, yaitu sebesar 0,013. Sedangkan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu berobat jalan dinilai sedang hingga cukup tinggi (0,252).

Uji Hipotesis

Hipotesis penelitian dapat dijawab dengan menggunakan temuan pengolahan data. Nilai P digunakan dalam hipotesis yang dinyatakan penelitian ini. Jika P-value kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima. Studi ini membahas dampak langsung dan tidak langsung dari faktor independen dan dependen. Bila diterapkan ambang batas signifikansi sebesar 5% maka nilai

signifikansi t tabel pada penelitian ini sebesar 1,66. Apabila nilai t-statistik lebih dari 1,66 maka terindikasi adanya pengaruh yang cukup besar. Berikut ini tampilan koefisien jalur pendekatan Bootstrapping yang menunjukkan hasil pengujian hipotesis pada aplikasi SmartPLS 4.0.

Tabel 5. Path Coefficients

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P value
Kualitas Pelayanan BPJS -> Kepuasan Pasien	0.276	0.273	0.271	2.488	0.013
Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien -> Kepuasan Pasien	0.113	0.118	0.122	0.928	0.353
Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan -> Kepuasan Pasien	0.483	0.493	0.101	4.767	0.000

Sumber: Output data dari SmartPLS versi 4.0 (Diolah)

Hasil dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Yai Medika

Data diatas menunjukkan H0 ditolak dan Ha1 diterima jika nilai P (0,013) kurang dari 0,05 dan nilai sampel awal (0,276). Nilai statistik T (2,488) juga lebih dari 1,66. Hal ini menunjukkan bahwa kebahagiaan pasien dan ukuran kualitas layanan BPJS mempunyai korelasi positif yang kuat. Temuan ini menunjukkan bahwa dengan menawarkan pengobatan BPJS kepada pasien yang datang, Klinik Yai Medika dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian Athiyyah & Pane (2021) Mereka menemukan bahwa Kualitas Pelayanan BPJS mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas akan mengunjungi klinik lagi untuk mendapatkan perawatan. Kepuasan pasien akan membuat pasien kembali lagi berkunjung ke klinik Yai Medika ketika mengalami gangguan kesehatan dan Menggunakan BPJS nya di Klinik Gai Medika. Yai Medika akan menjadi lebih dikenal jika pasien merasa puas dan banyak yang data di Klinik Yai Medika.

Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Yai Medika

Berdasarkan nilai sampel awal sebesar 0,113, nilai T statistik sebesar 0,928 kurang dari 1,66, dan nilai P sebesar 0,353 lebih dari 0,05, data diatas menunjukkan bahwa H0 diterima dan Ha2 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Klinik Yai Medika berkorelasi negatif dengan ukuran “Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien”. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Klinik Yai Medika tidak dipengaruhi secara signifikan oleh hubungan komunikasi dokter-pasien.

Hasil penyelidikan ini sejalan dengan hasil Gabriel (2022) yang menemukan kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh interaksi komunikasi antara dokter dan pasien. Pasien yang berkomunikasi akan merasa lebih baik dan memiliki akses langsung terhadap nasihat medis. Pasien tidak terlalu peduli dengan dampak kontak dokter-pasien. Perawatan pasien di Yai Medika tidak terpengaruh oleh interaksi komunikasi dokter-pasien.

Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Yai Medika

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun nilai T statistik (4,767) dan nilai original sampel (0,483) sama-sama lebih dari 1,66, namun nilai P (0,000) kurang dari 0,05 yang berarti H_3 diterima dan H_0 ditolak. Terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan pasien dengan lamanya pasien harus menunggu layanan rawat jalan. Berdasarkan statistik tersebut, waktu tunggu prosedur rawat jalan berdampak pada kepuasan pasien di Yai Medika.

Hasil penyelidikan ini konsisten dengan penelitian Nurfadillah & Setiatin (2021) yang menemukan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh lamanya pasien harus menunggu perawatan rawat jalan. Pasien akan merasa lebih bahagia dan puas semakin cepat pelayanan diberikan. Namun jika terlalu lama, pasien tidak akan senang. Jika layanan diberikan dengan benar dan mematuhi semua peraturan dan ketentuan yang relevan, pasien akan senang. Apabila pengobatan yang diberikan sudah sesuai dengan pedoman waktu tunggu rawat jalan Klinik Yai Medika, maka pasien akan kembali ke klinik.

Simpulan

Kualitas layanan BPJS telah terbukti mempunyai dampak positif dan besar terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, semakin baik pelayanan klinik pada setiap pasien BPJS, maka pasien akan semakin puas dan besar kemungkinannya untuk kembali berobat di Yai Medika. Kepuasan pasien berdampak negatif dan tidak signifikan, dipengaruhi oleh interaksi dokter-pasien. Dengan kata lain, dinamika komunikasi dokter-pasien di Yai Medika tidak berdampak pada masyarakat yang berobat di sana. Lamanya waktu pasien harus menunggu untuk mendapatkan perawatan rawat jalan mempunyai dampak yang baik positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka. Artinya, setiap pasien akan puas dengan terapi yang diberikan Yai Medika jika diberikan segera. Konsekuensinya, lamanya masa tunggu pasien rawat jalan mempengaruhi kepuasan pasien.

Referensi

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31.
- Arifin, S., & Ali. (2021). Peran Customer Involvement Terhadap Kinerja Pemasaran. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 158, 1–20.
<https://doi.org/10.24034/j25485024.y2023.v7.i1.5221>
- Arifin, S., Widagdo, J., & Roosdhani, M. R. (2023). Marketing Strategy For Batik Products In The Digital Technology Era. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 2023(4), 1321–1329.
- Athiyyah, A., & Pane, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Medan Medical Center. *Jurnal Bisnis Corporate*, 6(2), 86–93.
- Fulgara, N., Wijayanto, G., & Jahrizal. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, XII(3), 532–546.

- Gabriel, R. N., Kepel, B. J., Lumunon, T. H. W., Surya, W. S., & Waworuntu, M. Y. (2022). Pengaruh Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Antara Dokter-Pasien Berfokus Terhadap Kepuasan Pasien Anugerah Tomohon. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6.
- Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(01), 33–42.
- Ikhsan, K., Yoebrilianti, A., & Nurhasanah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Klinik Isna Medika Kota Cilegon. *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 4.
- Masyarakat, T. S. K. (2020). *Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat RSUD RA Kartini Kabupaten Jepara Tahun 2020*. CV. Alri Abadi.
- Nurfadillah, A., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik X Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(September), 1133–1139.
- Prathama, A., Mauliddia, A. N., & Firdausi, D. S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Era Pandemi Covid19 (Studi Kasus Penumpang KA PT KAI (Persero)). *Journal Publicuho*, 4(2), 553–569. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18067>
- Putri, V. J., Firdaus, & Adriansyah, A. A. (2018). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. *Journal Global Health Science*, 3(4), 387–393.
- Ramadani, D., Hardilawati, W. L., & Kusumah, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Servicescape Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Sari Husada Di Pekanbaru. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Bisnis & Akuntansi*, 3, 847–858.
- Ratnasari, I., & Puspani, N. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Abc Kota Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*, 2–3.
- Romliyadi, & Isrizal. (2022). Analisis Faktor-Faktor Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawatan Di Rumah Sakit Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Lentera 'Aisyiyah*, 5(2), 644–652.
- Sitio, V. S. S. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan PT Bank Panin Dubai Syariah, TBK Jabodetabek Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(2), 125–135.
- Susanty, S. (2020). Loyalitas Wisatawan Terhadap Citra Pulau Lombok Sebagai Daerah Tujuan Wisata Halal. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(2).