

## Analysis of BPJS Patient Satisfaction Factors Regarding Polyclinic Services at Dharma Yadnya Hospital

Ayu Mas Putri Purwaningsih<sup>1</sup>, I Made Sudarma Adiputra<sup>2</sup>, Ni Putu Linda Yunawati<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Program Diploma Tiga, STIKES Wira Medika

<sup>1</sup>[Putriayumas8@gmail.com](mailto:Putriayumas8@gmail.com), <sup>2</sup>[adiputra@stikeswiramedika.ac.id](mailto:adiputra@stikeswiramedika.ac.id), <sup>3</sup>[lindaniputu@gmail.com](mailto:lindaniputu@gmail.com)

---

### Keywords:

Satisfaction,  
Outpatient Services,  
health insurance BPJS

---

### ABSTRACT

Patient satisfaction reflects the quality of hospital services. This study examines the factors influencing BPJS patient satisfaction at the Dharma Yadnya Hospital polyclinic. This study arose from patient complaints regarding long waiting times, unfriendly staff, limited seating, and discrimination, as reflected in the low Google Review score of 2.7%. Using descriptive methods with questionnaires and observations, this study involved 346 respondents. The results showed that all three factors studied contributed to patient satisfaction. Medical services achieved the highest satisfaction level at 79%. This was followed by nursing services at 76%, and infrastructure at 74%. Although the overall results were quite good, there were other important findings. Patients expressed dissatisfaction with waiting times for both medical and nursing services. Furthermore, the condition of the waiting room was rated low in terms of cleanliness, tidiness, and comfort. The conclusion of this study is that medical services, nursing services, and infrastructure contribute to patient satisfaction. Hospitals are advised to evaluate and find solutions to the problem of patient waiting times.

---

---

### Korespondensi Penulis:

Ayumas Putri Purwaningsih,  
STIKES Wira Medika Bali,  
Jl Kecak, Denpasar Utara  
Email: [Putriayumas8@gmail.com](mailto:Putriayumas8@gmail.com)

Submitted : 26-08-2025; Accepted : 09-10-2025; Published  
: 25-12-2025

## 1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas layanan kesehatan di rumah sakit. Konsep ini didefinisikan sebagai kesesuaian antara harapan pasien dengan realitas pelayanan yang mereka terima. Rasa ketidakpuasan, atau kekecewaan, muncul ketika pasien membandingkan kualitas layanan yang mereka rasakan dengan ekspektasi awal mereka [1]. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, standar kepuasan pasien rawat jalan ditetapkan harus melebihi 90%. Angka ini menekankan bahwa tingkat kepuasan pasien memegang peranan krusial sebagai tolok ukur mutu pelayanan yang disediakan oleh fasilitas kesehatan.

Kepuasan pasien memiliki dampak signifikan terhadap citra fasilitas kesehatan. Pasien yang merasa puas cenderung akan berbagi pengalaman positif mereka, yang berfungsi sebagai promosi tidak langsung bagi rumah sakit. Sebaliknya, pengalaman negatif akan menyebar dan dapat merusak reputasi [2]. Maka pimpinan fasilitas kesehatan harus menaruh perhatian khusus pada mutu layanan dan merumuskan strategi manajemen yang efektif untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pasien. Menurut Tjiptono Tahun 2011 terdapat lima terdapat lima dimensi utama yang secara langsung memengaruhi kepuasan pasien : (1) Bukti

fisik: Meliputi penampilan fasilitas, peralatan, staf, dan materi komunikasi; (2) Keandalan: Kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu; (3) Ketanggapan: Kesiapan staf untuk membantu pasien dan memberikan layanan dengan cepat.; (4) Jaminan: Pengetahuan, kesopanan, dan kompetensi staf yang dapat menumbuhkan kepercayaan pasien dan (5) Perhatian: Pemberian perhatian pribadi dan empati kepada pasien [3].

Penelitian yang dilakukan oleh Fatah Tahun 2021 di RSUD Idaman Banjarbaru menunjukan bahwa menemukan 62,5% ketidakpuasan pasien pada dimensi keandalan dan ketanggapan yang disebabkan oleh keterlambatan dokter spesialis [4]. Sejalan dengan Penelitian oleh Tiara Ayu Pratama apabila permasalahan kedatangan dokter tidak ditindak lanjuti akan dapat memberikan implikasi yang besar kepada waktu tunggu layanan khususnya pada kepuasan pasien atas layanan poliklinik yang diberikan [5]. Selan itu, terdapat pandangan lain yang di peroleh Lestari menggambarkan sebesar 61,0% pasien menyatakan kurang puas atas layanan poliklinik spesialis penyakit dalam yang diantaranya disebabkan oleh lingkungan rumah sakit kurang nyaman, petugas kurang sopan dan buka poliklinik yang tidak tepat waktu [6]. Dari penelitian ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang cepat, petugas yang ramah serta ruang tunggu yang nyaman, harga dan biaya cendrung menjadi indikator utama dalam menilai kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Permasalahan tersebut juga terlihat pada kasus – kasus yang ditemukan di RSU Dharma Yadnya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dari *Google review* RSU Dharma Yadnya pada tanggal 11 November 2024 di mana rating atau penilaian yang diberikan pasien terhadap layanan poliklinik sebesar 2.7% atau dapat dikatakan hanya mendapatkan bintang dua dari 191 review pasien yang melakukan penilaian kualitas pelayanan pada *Google Review* RSU Dharma Yadnya. Rating bintang pada *Google Review* menunjukan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Rating bintang yang baik dapat membuat pasien tertarik dan percaya untuk menggunakan layanan di RSU Dharma Yadnya sedangkan rating yang buruk dapat membuat pasien enggan untuk berobat maupun menggunakan layanan di RSU Dharma Yadnya.

Keluhan pasien yang di kutip pada *Google Review* meliputi : (1) Waktu tunggu pasien yang rata-rata lebih dari 2 jam, baik untuk bertemu dokter maupun menunggu obat, jelas melanggar standar pelayanan minimal yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, yang menetapkan waktu tunggu rawat jalan maksimal 60 menit. (2) kurang ramahnya perawat maupun dokter yang memberikan pelayanan kepada pasien. Perawat dan dokter senior sering kali menggunakan metode komunikasi yang searah tanpa mendengarkan secara seksama keluhan – keluhan yang dirasakan oleh pasien sehingga pasien tidak merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan, (3) seperti ruang tunggu dengan jumlah kursi penunggu yang tidak cukup serta tidak adanya sirkulasi udara maupun pendingin udara mengakibatkan pasien maupun pengantar pasien merasa tidak betah dan nyaman menunggu terlalu lama, (4) diskriminasi pasien BPJS. Dimana pasien BPJS merasa dikesampingkan dikarenakan banyak pasien yang merasakan ketika menggunakan BPJS pasien tersebut diberikan pelayanan yang lambat sehingga menunggu berjam-jam baik menunggu untuk bertemu dengan dokter di pelayanan rawat jalan, observasi di IGD maupun menunggu pengambilan obat pada unit farmasi.

Berdasarkan keluhan-keluhan yang diungkapkan pasien melalui *Google Review* memberikan gambaran yang jelas tentang masalah-masalah kepuasan pasien yang ada di RSU Dharma Yadnya. Kepuasan pasien bukanlah sekedar taktik sesaat untuk mendapatkan simpati pelanggan. Pengelolaan kepuasan pasien sangat penting bagi citra dan kesuksesan rumah sakit. Pengelolaan ini tercermin dari cara rumah sakit memonitor dan mengevaluasi setiap keluhan. Namun, temuan lain menunjukkan bahwa manajemen RSU Dharma Yadnya belum optimal dalam melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya laporan kepuasan pasien maupun laporan tindak lanjutnya. Ketiadaan monitoring dan evaluasi ini menunjukkan bahwa perencanaan dan pengembangan rumah sakit belum berpusat pada pasien sebagai penerima layanan kesehatan. Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit seharusnya melakukan penilaian dari perspektif pasien. Hal ini akan mempermudah manajemen dalam melakukan pembinaan, pengawasan, dan perumusan kebijakan untuk meningkatkan kualitas rumah sakit. Kepercayaan pasien sangat penting karena tanpa kepercayaan, keberhasilan penanganan masalah pasien akan sulit dicapai dan akan berdampak negatif pada perkembangan RSU Dharma Yadnya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif [7].

RSU Dharma Yadnya perlu melakukan perbaikan signifikan di berbagai bidang, termasuk manajemen operasional, peningkatan kualitas komunikasi staf medis, perbaikan fasilitas fisik. Dengan mengatasi masalah-masalah ini, rumah sakit dapat meningkatkan mutu layanannya dan, pada akhirnya, meningkatkan kepuasan pasien. Untuk memastikan efektivitas perbaikan tersebut, rumah sakit harus

mengukur kinerja sistem manajemen mutunya. Salah satu cara paling efektif untuk mengukur kinerja ini adalah dengan mengevaluasi kepuasan pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan mereka. Pengukuran kepuasan pasien diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi manajemen untuk mengidentifikasi dan memperbaiki penyebab ketidakpuasan, serta memicu perubahan pelayanan ke arah yang lebih baik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana faktor pelayanan medis, pelayanan keperawatan dan sarana prasarana memiliki kontribusi terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan Poliklinik RSUD Dharma Yadnya.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Desain, Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan tujuan menggambarkan secara sistematis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS di poliklinik RSUD Dharma Yadnya [8]. Populasi penelitian adalah seluruh pasien poliklinik RSUD Dharma Yadnya pada tahun 2024, yang berjumlah 2.562 kunjungan. Untuk menentukan sampel, digunakan teknik *probability sampling*, dimana setiap obyek memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel [9]. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan toleransi kesalahan 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 346 responden.[10].

Variabel penelitian adalah komponen yang sudah ditentukan oleh peneliti untuk diteliti agar mendapatkan jawaban yang sudah dirumuskan sebagai komponen utama dalam penelitian [11]. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan medis, pelayanan keperawatan dan sarana prasarana. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

### 2.2 Teknik Pengambilan Data Penelitian

Teknik pengambilan data adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi, fakta atau data yang terkait dengan permasalahan penelitian [12]. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan dua instrumen utama: kuesioner dan observasi terstruktur. Kuesioner, berbentuk daftar periksa dengan 38 pertanyaan, digunakan untuk memperoleh persepsi langsung dari pasien. Pertanyaan tersebut mencakup 16 item untuk variabel pelayanan medis, 16 untuk pelayanan keperawatan, dan 6 untuk sarana prasarana. Kuesioner ini disebarluaskan kepada responden setelah mereka menerima layanan di poliklinik RSUD Dharma Yadnya. Sebagai metode pendukung, observasi terstruktur dilakukan dengan mengamati langsung di lapangan untuk mengumpulkan data sekunder, seperti kebijakan dan prosedur operasional. Data dari observasi ini akan melengkapi dan memperkuat temuan kuesioner, memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait variabel-variabel penelitian.

Instrumen penelitian (kuesioner) telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung untuk variabel pelayanan medis, pelayanan keperawatan, dan sarana prasarana masing-masing sebesar 0,440, 0,418, dan 0,552. Nilai-nilai ini dianggap valid karena semuanya lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Selanjutnya, uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) untuk ketiga variabel tersebut berturut-turut adalah 0,824, 0,816, dan 0,821. Dengan nilai-nilai ini yang semuanya lebih besar dari 0,60, kuesioner dinyatakan reliabel. Hasil ini menegaskan bahwa instrumen yang digunakan telah memenuhi kriteria ketepatan dan konsistensi untuk pengukuran [13].

### 2.3 Analisis data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis univariat dengan pendekatan deskriptif analitik. Teknik ini berfungsi untuk menggambarkan parameter dari setiap variabel secara terpisah, seperti nilai rata-rata (mean), nilai tengah (median), nilai yang paling sering muncul (modus), serta ukuran dispersi frekuensi [14]. Tujuannya adalah untuk memahami distribusi dan pola data melalui tabel frekuensi, persentase, dan ukuran tendensi sentral, tanpa mencari hubungan sebab-akibat antarvariabel. Hasil analisis ini kemudian diperkuat dengan argumen yang didukung oleh data sekunder untuk mencapai kesimpulan yang komprehensif. [12]. Kriteria penilaian kuesioner yang digunakan sebagai berikut

Tabel 2.1 Kriteria Penilaian

Singkatan	Kriteria Penilaian	Skor
<b>STB</b>	Sangat Tidak Baik	1
<b>TB</b>	Tidak Baik	2
<b>B</b>	Baik	3
<b>SB</b>	Sangat Baik	4

Sumber : [15]

Tabel 2.2 Kategori Tingkat Kepuasan

Skor	Keterangan
$3,00 < x \leq 4$	Sangat Puas
$1,50 < x \leq 3,00$	Puas
$0 < x \leq 1,50$	Cukup Puas
0	Belum Puas

Sumber : [15]

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD Dharma Yadnya mengidentifikasi beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien BPJS di poliklinik, yaitu pelayanan medis, pelayanan keperawatan, dan sarana prasarana. Faktor pelayanan medis dan keperawatan, yang mengevaluasi tindakan yang diberikan dokter dan perawat, dinilai berdasarkan lima dimensi kualitas layanan: Bukti Fisik/Terwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Sementara itu, faktor sarana prasarana mencakup aspek-aspek seperti kebersihan, ketersediaan ruang tunggu, sirkulasi, ketersediaan toilet, dan kenyamanan tata ruang. Penilaian dalam penelitian ini menggunakan skala empat poin, yaitu Sangat Baik (SB), Baik (B), Tidak Baik (TB), dan Sangat Tidak Baik (STB).

### 3.1 Faktor Pelayanan Medis berkontribusi terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan Poliklinik RSUD Dharma Yadnya.

Tabel 3.1

Hasil Lembar Kuesioner Pada Faktor Pelayanan Medis

Indikator		Total			
		SB	B	TB	STB
<b>Reliability</b> atau <b>kehandalan</b> <b>Dokter</b>	Dokter memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu	96	180	50	20
	Prosedur pelayanan dokter tidak berbelit-belit	117	193	34	2
	Dokter melakukan pemeriksaan dengan teliti dan menyeluruh	94	218	32	2
<b>Responsiveness</b> atau <b>ketangapan</b> <b>Dokter</b>	Kemampuan dokter untuk cepat menyelesaikan keluhan pasien	143	169	30	4
	Dokter memberikan informasi yang jelas, lengkap dan mudah di mengerti pasien	102	212	30	2
	Dokter menerima dan melayani dengan baik	136	180	28	2
<b>Assurance</b> atau <b>Kepastian</b> <b>Dokter</b>	Waktu tunggu pelayanan poliklinik tidak memakan waktu lama	86	157	51	52
	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik	106	215	21	4
	Keterampilan dokter dalam bekerja atau melayani pasien	89	232	21	4
	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan dokter	102	220	20	4

<i>Empaty Dokter</i>	Dokter memperhatikan terhadap keluhan pasien maupun keluarga pasien	70	248	23	5
	Dokter memberikan pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien	103	224	16	3
	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	78	250	15	3
<i>Tangible atau bukti fisik pelayanan medis</i>	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang pelayanan dokter	97	225	20	3
	Kerapian dan kebersihan penampilan dokter	90	236	17	3
	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat medis yang digunakan	97	224	22	3
Total Kumulatif		100	211	27	7

Tabel 3.2  
Distribusi Frekuensi Hasil Lembar Kuesioner perindikator pada Faktor Pelayanan Medis

No	Indikator	Total		
		Skor	Rerata Skor	%
1	<i>Reliability</i> atau kehandalan Dokter	1086	3,14	78%
2	<i>Responsiveness</i> atau ketangapan Dokter	1130	3,27	82%
3	<i>Assurance</i> atau Kepastian Dokter	1074	3,10	78%
4	<i>Empaty</i> Dokter	1096	3,17	79%
5	<i>Tangible</i> atau bukti fisik pelayanan medis	1106	3,20	80%
Total		1097	3,17	79%

Hasil penelitian mengenai faktor pelayanan medis terhadap kepuasan pasien, diperoleh nilai rerata kepuasan pasien sebesar 3,17. Nilai ini dikategorikan sebagai baik, yang menunjukkan bahwa 79% responden menyatakan puas terhadap pelayanan medis yang diberikan di poliklinik RSUD Dharma Yadnya. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/ Menkes/ SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit dimana Kepuasan pasien rawat jalan > 90%. Artinya tingkat kepuasan pasien pada faktor pelayanan medis masih menunjukkan dibawah standar. Walaupun masuk dalam katagori baik akan tetapi standar indikator nilai kepuasan yang ditetapkan belum tercapai. Hal tersebut disebabkan karena dokter seringkali tidak tepat waktu dalam kehadiran dan pembatalan jam praktek secara sepihak tanpa pemberitahuan yang memadai.

Permasalahan tersebut sesuai dengan hasil penelitian dimana dimenasi kehandalan dan kepastian memperoleh nilai kepuasan sebesar 78%. Nilai ini menunjukan nilai terendah dari dimensi kualitas pelayanan. Dari total 346 responden, teridentifikasi dua indikator dengan penilaian kurang baik. Indikator pertama adalah Keandalan (*Reliability*) Dokter pada pernyataan "Dokter memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu," yang mendapatkan respons ketidakpuasan dari 50 responden yang menyatakan tidak puas dan 20 responden yang menyatakan sangat tidak puas. Indikator kedua adalah Kepastian (*Assurance*) Dokter terkait pernyataan "Waktu tunggu pelayanan poliklinik tidak memakan waktu lama," dengan penilaian negatif dari 51 responden yang menyatakan tidak puas dan 52 responden yang menyatakan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan dokter sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh [16] menunjukan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pasien dilayani dokter dengan kepuasan pasien. Dimana sebanyak 94.9% responden dilayani dengan standar waktu > 60 menit. Waktu tunggu layanan dokter mencerminkan dimenasi kehandalan dan kepastian. Kehandalan berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Rumah sakit yang handal jika proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat dan tepat. [1].

Kualitas pelayanan adalah bentuk dan karakteristik total dari sebuah produk barang dan jasa yang menunjukan kemampuannya untuk memuaskan atau memenuhi kebutuhan pasien. [17]. Meskipun dimensi kehandalan dan kepastian rendah. Hasil penelitian juga menunjukan adanya

penilaian yang tinggi pada dimensi kepuasan yaitu Daya Tangkap/Respon (*Responsiveness*) dengan 82% responden menyatakan puas/ baik. Sebagian besar responden menilai bahwa kemampuan dokter cepat dapat menyelesaikan keluhan pasien serta dapat memberikan informasi yang jelas, lengkap dan mudah di mengerti oleh pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [18] dimana dimensi Daya Tangkap/Respon (*Responsiveness*) sebagian besar responden merasa puas dengan nilai sebesar 68,8%.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan aspek penilaian mutu pelayanan yang dinamis, di mana ekspektasi terhadap kecepatan cenderung menjadi tolak ukur bagi pasien. Hasil penelitian [19] mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap memperoleh nilai 95,06%. Hal ini mengindikasikan kemampuan tenaga medis dalam merespons dan menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat saat dibutuhkan. Pasien mengharapkan penyedia jasa untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang responsif serta tepat, disertai penyampaian informasi yang jelas. Oleh karena itu, responsivitas penyedia jasa dalam memberikan pelayanan akan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan [20]. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan nilai bagi pelanggan sehingga akan dapat menciptakan kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan [17]. Secara keseluruhan faktor pelayanan medis memberikan kontribusi yang kuat terhadap kepuasan pasien serta sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang juga mengindikasikan tingkat kepuasan pasien dari faktor pelayanan medis yang diberikan oleh dokter.

### 3.2 Faktor Pelayanan Medis berkontribusi terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan Poliklinik RSUD Dharma Yadnya.

Tabel 3.3  
Hasil Lembar Kuesioner pada Faktor Pelayanan Keperawatan

Indikator	Total			
	SB	B	TB	STB
<b>Reliability atau kehandalan Perawat</b>				
Perawat memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu	76	183	72	15
Prosedur pelayanan keperawatan tidak berbelit- belit	96	167	73	10
Perawat melakukan pemeriksaan dengan teliti dan menyeluruh	82	183	71	10
<b>Responsiveness atau ketangapan Perawat</b>				
Kemampuan perawat untuk cepat menyelesaikan keluhan pasien	103	162	70	11
Perawat memberikan informasi yang jelas, lengkap dan mudah di mengerti pasien	98	168	69	11
Perawat menerima dan melayani dengan baik	97	169	69	11
<b>Assurance atau Kepastian Perawat</b>				
Waktu tunggu pelayanan poliklinik tidak memakan waktu lama	66	178	71	31
Perawat mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam memahami diagnosa penyakit dengan cukup baik	71	217	49	9
Keterampilan perawat dalam bekerja atau melayani pasien	101	189	47	9
Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan perawat	82	209	46	9
<b>Empaty Perawat</b>				
Perawat memperhatikan keluhan pasien maupun keluarga pasien	113	179	47	7

	Perawat memberikan pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien	89	204	46	7
	Perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	108	185	46	7
<b>Tangible atau bukti fisik pelayanan perawat</b>	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang pelayanan perawat	77	206	56	7
	Kerapian dan kebersihan penampilan perawat	96	179	64	7
	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat keperawatan yang digunakan	68	211	60	7
	Total Kumulatif	89	187	60	11

Tabel 3.4

Distribusi Frekuensi Hasil Lembar Kuesioner perindikator pada Faktor Pelayanan Keperawatan

No	Indikator	Total		
		Skor	Rerata Skor	%
1	<i>Reliability</i> atau kehandalan Perawat	1027	2,97	74%
2	<i>Responsiveness</i> atau ketangapan Perawat	1046	3,02	76%
3	<i>Assurance</i> atau Kepastian Perawat	1036	2,99	75%
4	<i>Empaty</i> Perawat	1081	3,12	78%
5	<i>Tangible</i> atau bukti fisik pelayanan perawat	1044	3,02	75%
	Total	1046	3,02	76%

Faktor pelayanan keperawatan menjadi sebuah indikator dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Dikarenakan perawat akan selalu terlibat pada seluruh program keperawatan pasien. Sehingga segala bentuk pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dapat memberikan implikasi meningkatkan dan menurunkan derajat kepuasan pasien atas layanan poliklinik yang diberikan [21].

Faktor pelayanan keperawatan ini terdapat beberapa indikator yang dinilai berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik/ Terwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tangkap/Respon (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan faktor pelayanan perawat di poliklinik RSUD Dharma Yadnya yaitu dengan nilai rerata skor keseluruhan sebesar 3.02 atau 76%. Hasil ini dapat menggambarkan secara mayoritas responden menyatakan puas pada pelayanan keperawatan di RSUD Dharma Yadnya. Jika dibandingkan dengan standar pelayanan minimal rumah sakit yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Nomor 129/ Menkes/ SK/II/2008 kepuasan masih di bawah standar. Dimana standar yang ditetapkan yaitu > 90% sedangkan skor rerata 76%.

Ketidaksesuaian jadwal kedatangan perawat, yang teramati melalui observasi, menjadi sumber ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Praktik perangkapan tugas oleh sejumlah perawat di unit lain diduga menjadi faktor penyebab kondisi ini. Temuan penelitian sejalan dengan observasi, dimana diemnasi *reliability* menunjukkan penilaian kurang baik. Berdasarkan hasil evaluasi pada beberapa pertanyaan pada dimensi *reliability* sebanyak 72 responden mengungkapkan ketidakpuasan terhadap aspek kelitihan dan ketepatan waktu pelayanan perawatan serta efisiensi waktu tunggu di poliklinik. Serta dimensi *reliability* merupakan dimensi dengan nilai terendah dengan penilaian kepuasan hanya sebesar 74%.

Respon serupa juga di peroleh pada faktor pelayanan medis. Yang artinya dari sisi pelayanan medis maupun pelayanan keperawatan waktu tunggu atau *respon time* masih menjadi permasalahan yang krusial dalam menentukan derajat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh [22] menunjukkan bahwa sebanyak 57.9% responden memperoleh waktu tunggu pelayanan poliklinik lama yaitu > 60 menit sedangkan 42.9% waktu tunggu pasien < 60 menit. Penelitian ini menunjukkan bahwa disetiap rumah sakit waktu tunggu masih menjadi pokok permasalahan utama dalam menghasilkan

kepuasan pasien. Menurut [16] dalam penelitiannya faktor yang menyebabkan waktu tunggu pasien yaitu jarak atau rentang waktu antara pendaftaran pasien dengan jadwal praktek dokter.

*Empaty* perawat memperoleh nilai tertinggi dari responden berdasarkan faktor pelayanan keperawatan yaitu sebesar 78%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memberikan pelayanan dengan penuh perhatian, tanpa memandang status sosial dan memberikan kesempatan bertanya kepada pasien. Rasa perhatian ini memberikan kesan yang sangat baik akan pelayanan keperawatan yang diberikan. Perawat yang melayani dengan penuh rasa *empaty* cenderung akan mengasikkan kenyamanan dan kepuasan pasien akan pelayanan tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [23] sebesar 89.3% responden merasa puas akan *empaty* yang diberikan perawat pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomko. Menurut [4] dimensi *empaty* memperoleh penilaian dari responden sebesar 75.9% yang merasa puas sedangkan 24.1% responden tidak merasa puas akan penilaian *empaty* terhadap kepuasan pasien.

Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan keperawatan yang diberikan tentunya memberikan kontribusi yang semakin tinggi pula pada derajat kepuasan pasien. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkannya terhadap suatu pelayanan [6]. Perlu dilaksanakan evaluasi mengenai kehandalan dan kepastian oleh manajemen, hal ini berupaya untuk meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pasien tentunya meningkatkan kepuasan pasien atas layanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Dharma Yadnya.

### 3.3 Faktor Sarana dan Prasarana berkontribusi terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan Poliklinik RSUD Dharma Yadnya.

Tabel 3.5  
Hasil Lembar Kuesioner pada Faktor Sarana dan Prasarana

Indikator	Total			
	SB	B	TB	STB
Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu poliklinik	30	235	69	12
Tempat duduk ruang tunggu poliklinik cukup tersedia	62	186	84	14
Penataan ruang pelayanan poliklinik sudah nyaman	50	201	81	14
Sirkulasi udara di ruang poliklinik sudah baik dan nyaman	72	190	66	18
Ruang poliklinik terlihat indah dan bersih	52	212	68	14
Tersedianya toilet untuk pasien dan penunggu pasien di poliklinik	52	205	74	15
<b>Total Kumulatif</b>	53	205	74	15

Tabel 3.6  
Distribusi Frekuensi Hasil Lembar Kuesioner perindikator pada Faktor Sarana dan Prasarana

No	Indikator	Total		
		Skor	Rerata Skor	%
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu poliklinik	975	2,82	70%
2	Tempat duduk ruang tunggu poliklinik cukup tersedia	988	2,86	71%
3	Penataan ruang pelayanan poliklinik sudah nyaman	979	2,83	71%
4	Sirkulasi udara di ruang poliklinik sudah baik dan nyaman	1008	2,91	73%



5	Ruang poliklinik terlihat indah dan bersih	994	2,87	72%
6	Tersedianya toilet untuk pasien dan penunggu pasien di poliklinik.	986	2,85	71%
Total		988	2,86	71%

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa responden yang berpendapat bahwa ketersediaan sarana dan prasarana baik sebanyak 257 responden (74%), dan responden berpendapat bahwa ketersediaan sarana kurang baik sebanyak 89 responden (25%).

Faktor sarana prasarana dapat dianalisis dari indikator kepuasan pasien terhadap fasilitas poliklinik. Meliputi Indikator kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu poliklinik. Berdasarkan hasil penelitian sirkulasi udara di ruangan poliklinik memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar 2.91 atau 73%. Hasil ini menunjukkan bahwa sirkulasi atau pertukaran udara di ruang poliklinik RSUD Dharma Yadnya sudah sesuai dengan standar. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [24] menyatakan bahwa ketersediaan ac atau kipas angin memberikan sirkulasi udara yang baik sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pasien tentunya kepuasan pasien.

Nilai terendah pada faktor sarana prasarana terdapat pada penilaian kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu poliklinik dengan nilai sebar 2,85 atau 70%. Nilai ini menunjukkan bahwa responden memberikan perhatian yang signifikan terhadap kondisi ruang tunggu. Berdasarkan Observasi adanya kekurangan fasilitas, terutama keterbatasan tempat duduk di beberapa unit poliklinik, yang memaksa pasien untuk berdiri selama menunggu. Selain itu, kondisi sanitasi kamar mandi juga menjadi perhatian, dengan terciumnya aroma yang kurang menyenangkan di area ruang tunggu pasien. kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu poliklinik mengindikasikan adanya potensi ketidakpuasan pasien terhadap kondisi fisik ruang poliklinik RSUD Dharma Yadnya. Hal ini perlu menjadi perhatian serius bagi manajemen RSUD Dharma Yadnya karena dapat mempengaruhi persepsi keseluruhan terhadap kualitas pelayanan. Upaya perbaikan yang terfokus pada aspek ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pasien dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan secara keseluruhan [25].

Berdasarkan penelitian [26] mengenai analisis kualitas sarana prasarana terhadap kepuasan pasien. menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana prasarana terhadap kepuasan pasien di puskesmas pujon kabupaten malang dengan nilai  $p\text{ value } 0.034 < 0.05$ . Hasil penelitian ini menunjukkan faktor sarana dan prasarana memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [27] sebesar 73.7 % sarana dan prasarana memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Hasil penelitian yang dilakukan oleh [22] di klinik alifia didapatkan beberapa sarana prasarana yang kurang memadai mempengaruhi kepuasan pasien. Sarana prasarana yang ditemui seperti televisi yang tidak bisa menyala, ruang tunggu pelayanan yang kurang nyaman karena penuhnya pasien berobat dan toilet yang airnya keruh.

Ketersediaan sarana dan prasarana sangat diperlukan bagi pelayanan kesehatan khususnya pelayanan poliklinik, karena sarana dan prasarana menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan dan berperan penting untuk kelancaran proses pelayanan pasien. Hal ini disebabkan karena sarana dan prasarana yang memadai merupakan aspek *tangible* yang secara langsung dapat diamati dan dirasakan oleh pasien atau pelanggan. Pasien dapat dengan cepat mengevaluasi apakah fasilitas yang disediakan telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka. Pemenuhan harapan terhadap sarana dan prasarana akan menghasilkan penilaian positif dan kepuasan. Sebaliknya, ketidaksesuaian akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, ketersediaan sarana dan prasarana yang proporsional memiliki kontribusi yang signifikan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan [26].

### 3. KESIMPULAN

Penelitian di RSUD Dharma Yadnya menunjukkan bahwa pelayanan medis (79%), pelayanan keperawatan (75%), dan sarana prasarana (71%) berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di poliklinik. Secara keseluruhan, temuan ini menggarisbawahi pentingnya ketiga faktor ini dalam membentuk pengalaman positif bagi pasien. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, RSUD Dharma Yadnya disarankan untuk fokus pada perbaikan waktu tunggu pasien. Selain itu, penelitian lanjutan perlu dilakukan

untuk mengkaji hubungan antar-faktor secara lebih mendalam guna mengidentifikasi elemen paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien.

### UCAPAN TERIMA KASIH (Optional)

Peneliti mengucapkan terima kasi kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam kelancaran penelitian ini. Terkhusus manajemen RSUD Dharma Yadnya dan Dosen pembimbing di STIKES Wira Medika Bali.

### REFERENSI

- [1] R. J. Gultom, D. Nababan, R. Sipayung, and ..., "Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi," *J. Healthc.* ..., vol. 7, no. 2, pp. 1281–1298, 2022.
- [2] A. Andriani, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi," *J. Endur.*, vol. 2, no. 1, p. 45, 2017, doi: 10.22216/jen.v2i1.461.
- [3] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. yogyakarta: ANDI, 2011.
- [4] D. Fatah, Chandra, and S. Deni, "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD Idaman Banjarbaru 2021," *Fak. Kesehat. Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB*, vol. 47, 2021.
- [5] T. A. Pratama and I. Sugiarti, "Aspek Plan, Do, Check dan Act Pada Pengendalian Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan," *J. Penelit. Kesehatan" Suara Forikes*, vol. 13, no. 4, pp. 1092–1096, 2022.
- [6] D. D. Lestari, S. K. Parinduri, and R. Fatimah, "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019," *Promotor*, vol. 3, no. 3, pp. 231–240, 2020, doi: 10.32832/pro.v3i3.4172.
- [7] H. Tarigan and M. Ginting, "Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan," *J. Ilm. Kohesi*, vol. 3, no. 2, pp. 58–67, 2019.
- [8] F. Rasyid, *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Pertama. Kediri: IAIN Kediri Press, 2022.
- [9] Hardani *et al.*, *Buku Metode Penelitian Kualitatif*, Pertama., vol. 5, no. 1. yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020.
- [10] Wahyudi *et al.*, *Metode Penelitian Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT*, Pertama., no. August. Sumatera Utara: PT. Mifandi Mandiri Digital, 2023.
- [11] S. H. Sahir, *Metodelogi Penelitian*, Pertama. yogyakarta: KBM Indonesia, 2021.
- [12] Amruddin *et al.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Pertama., vol. 11, no. 1. Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2019.
- [13] Z. Iba and A. Wardhana, *Riset Manajemen Menggunakan SPSS dan SMART-PLS*, no. Agustus. Purbalinga: aureka media aksara, 2024.
- [14] A. E. Sarwono and A. Handayani, *Metode Kuantitatif*, Pertama., no. 1940310019. surakarta: UNISRI Press, 2021.
- [15] S. Sucipto, G. B. Kuntoadi, M. P. Firmansyah, S. Lestari, T. Utama, and P. B. Wahyuningtyas, "Analisis Penerapan Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode Hot-Fit Di Puskesmas Cireunde Kota Tangerang Selatan," *Openjournal.Wdh.Ac.Id*, vol. 5, no. 1, pp. 79–86, 2024.
- [16] N. Sholihah and S. K. Parinduri, "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019," *Promotor*, vol. 3, no. 6, pp. 585–597, 2021, doi: 10.32832/pro.v3i6.5565.
- [17] A. Anfal, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018," *Excell. Midwifery J.*, vol. 3, no. 2, pp. 1–19, 2020, doi: 10.55541/emj.v3i2.130.
- [18] B. W. dan V. T. I. Suryati, "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang," *J. Kesehat. Masy.*, vol. 5, no. 5, pp. 1102–1112, 2017.
- [19] M. C. Nababan, R. Listiawaty, and N. Berliana, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi," *J. Kesmas Jambi*, vol. 4, no. 2, pp. 6–16, 2020, doi:

- 10.22437/jkmj.v4i2.10565.
- [20] F. Akbar, K. Manurung, O. Ketaren, and F. L. Tarigan, "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Tk Ii Putri Hijau Medan Tahun 2021," *PREPOTIF J. Kesehat. Masy.*, vol. 6, no. 1, pp. 621–632, 2022, doi: 10.31004/prepotif.v6i1.3554.
- [21] I. Ardian, N. N. Haiya, and I. R. Azizah, "Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien," *NURSCOPE J. Penelit. dan Pemikir. Ilm. Keperawatan*, vol. 7, no. 2, p. 86, 2022, doi: 10.30659/nurscope.7.2.86-96.
- [22] Y. Tantri, "faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu penerimaan pelayanan unit rawat jalan di klinik pratama alifia," Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024.
- [23] S. Zaleha, T. S. Handayani, and H. Rustandi, "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko Tahun 2022," *J. Hygea Public Heal.*, vol. 1, no. 1, pp. 35–46, 2022.
- [24] Z. S. Arief, "Profil Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Tiga Dua Lima Surabaya," Akademi Farnasi Surabaya, 2021.
- [25] I. G. A. N. P. Pradnyantara, "Analisis Selisih Biaya Antara Tarif riil Rumah Sakit Dengan Tarif Ina-Cbgâ€™s Pada Kasus Sectio Caesarean Di Rumah Sakit Panti Nugroho," *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 11, no. 2, pp. 91–95, 2023, doi: 10.33560/jmiki.v11i2.406.
- [26] S. Ulandari and S. Yudawati, "Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien," *J. Ilmu Kesehat.*, vol. 7, no. 2, pp. 39–53, 2019.
- [27] Y. Kristiawan, Y. P. Koton, and L. Kadir, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, no. 6, pp. 1893–1903, 2023.