

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD DOLOKSANGGUL KECAMATAN DOLOKSANGGUL KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN TAHUN 2024

Megasilvia Sinaga<sup>1</sup>, Dewi Purba<sup>2</sup>, Sri Imelda Pakpahan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kesehatan Baru

Email: [msilvia.sinaga@stikeskb.ac.id](mailto:msilvia.sinaga@stikeskb.ac.id)

## Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan kepuasan pada pasien yang meninggalkan rumah sakit. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya yaitu bukti fisik (*tangibility*), daya tanggap (*responsiveness*), sikap peduli (*emphaty*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*). Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan *tangibility*, *responsiveness*, *emphaty*, *Assurance*, *Realibility*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul. Besar sampel penelitian sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling* dengan rumus slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Analisa yang digunakan adalah analisa univariat dan bivariat. Diuji menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pada variabel *tangibility* (bukti fisik), 85% responden menilai penampilan fisik baik dan 15% menilai kurang baik. pada variabel *responsiveness* (cepat tanggap), 87% responden merasakan respons yang cepat dan 13% merasakan respons yang lambat. pada variabel *emphaty* (sikap peduli), mayoritas responden merasa peduli 84 % sementara hanya 16 % yang merasa kurang peduli. pada variabel *assurance* (jaminan), 88% responden merasa mendapat jaminan keamanan baik dan 12 % merasa kurang baik. dalam hal *reability* (keandalan), 87% responden menilai keandalan tinggi, sedangkan 13% menilai rendah. Analisa bivariat diperoleh nilai *p*-value <0,05 yaitu 0,000 untuk variabel *tangibility*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *realibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *tangibility*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *realibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Doloksanggul. Diharapkan tenaga kesehatan agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan pendaftaran BPJS sehingga kepuasaan pasien semakin baik.

**Kata Kunci:** Assurance, Emphaty, Realibility, Responsiveness, Tangibility, Kepuasan Pasien

## Abstract

*Quality health services will provide satisfaction to patients who leave the hospital. Factors that affect patient satisfaction include physical evidence (*tangibility*), responsiveness (*responsiveness*), caring attitude (*emphaty*), assurance (*assurance*), and reliability (*reliability*). The purpose of this study is to find out the relationship between patient satisfaction and tangibility, responsiveness, emphaty, assurance, and realibility. This type of research is quantitative research. The population in this study is all outpatient BPJS patients at the Doloksanggul Regional General Hospital. The sample size of the study was 100 respondents using the accidental sampling technique with the slovin formula. The*

*data collection technique was carried out by distributing questionnaires. The analysis used was univariate and bivariate analysis. Tested using the Chi-Square test. The results of the study showed that in the tangibility variable (physical evidence), 85% of respondents rated physical appearance as good and 15% rated it as poor. In the responsiveness variable, 87% of respondents felt a quick response and 13% felt a slow response. On the empathy variable, the majority of respondents felt 84% concerned while only 16% felt less caring. In the Assurance variable, 88% of respondents felt that they received good security guarantees and 12% felt that they were not good. In terms of reliability, 87% of respondents rated reliability as high, while 13% rated it low. Bivariate analysis obtained a p-value of <0.05, which is 0.000 for the variables tangibility, responsiveness, empathy, assurance and reliability with outpatient satisfaction. Therefore, it can be concluded that there is a significant relationship between the variables of tangibility, responsiveness, empathy, assurance and reliability with outpatient satisfaction at Doloksanggul Hospital. It is hoped that health workers will continue to maintain the quality of BPJS registered health services so that patient satisfaction is better.*

**Keywords:** Assurance, Empathy , Patient Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Tangibility

## PENDAHULUAN

Menurut WHO, 2015 jika terdapat 400 (empat ratus juta) orang tidak memiliki akses yang berhubungan terhadap pelayanan, hal itu tercatat diseluruh dunia. Biaya pelayanan kesehatan mengalami kenaikan per tahun sebanyak 100 juta masuk kedalam kemiskinan dan universal yang perlu ditingkatkan merupakan layanan kesehatan terpadu (Ahmad 2021).

Negara bagian harus memberikan layanan berkualitas lebih tinggi daripada sebelumnya. Perlu dicatat bahwa sebagaimana diatur undang-undang, proses afiliasi difokuskan pada keluarga termiskin, yang tidak berkontribusi secara

finansial. Reformasi system perawatan kesehatan meksiko dirancang untuk secara bertahap memperbaiki ketidak seimbangan keuagan utama, Pendanaan untuk layanan kesehatan masyarakat dilindungi dan dipisahkan dari pendanaan untuk layanan kesehatan pribadi. Perawatan Kesehatan di tingkat tersier ditanggung oleh dana nasional untuk mengumpulkan resiko (Ahmad, 2021).

Kemampuan sebuah rumah sakit dapat di ukur dengan tingkat kepuasan pasien yang dimulai dari penerimaan pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan

kepuasan pada pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien menjadi parameter kualitas pelayanan di rumah sakit. Apabila pasien puas, secara tidak langsung rumah sakit dapat mengalami peningkatan profitabilitas. Hal ini disebabkan karena pasien yang puas cenderung loyal dan melakukan promosi positif ke orang lain secara sukarela, sedangkan pasien loyal akan meningkatkan keuntungan bagi rumah sakit. Oleh sebab itu, kepuasan pasien merupakan asset penting bagi rumah sakit (Gultom dkk, 2021).

Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pasien BPJS Kesehatan merupakan persoalan pelayanan yang diberikan. Keluhan dari pasien BPJS Kesehatan sering kali tidak mendapat pelayanan maksimal seperti penolakan pada pasien BPJS Kesehatan, waktu pelayanan yang lama serta layanan obat yang terkadang tidak sesuai dibandingkan dengan pasien yang bayar langsung. Keluhan dari pasien seperti waktu pelayanan yang lama,

antrian serta ruang tunggu yang tidak terlalu besar dengan jumlah pasien yang cukup banyak membuat kurang kondusif dan membuat responden kurang nyaman. Responden berharap dapat diberikan kemudahan dan juga kenyamanan saat pengobatan baik di rumah sakit, puskesmas, maupun dokter praktik. Muncul presepsi dihadapan masyarakat yang tidak baik tentang BPJS. Dikarenakan pengetahuan serta pensosialisasi BPJS kesehatan relative rendah berdampak pada buruknya pemahaman masyarakat tentang BPJS (Pinem, 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan Januari 2024 secara garis besar ditemukan beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul di Kabupaten Humbang Hasundutan. Kurangnya kualitas pelayanan dikarenakan faktor-faktor diantaranya masalah infrastruktur sumber daya manusia, dan proses pelayanan. Beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan di rumah sakit yang memerlukan perhatian lebih, antara lain: 1) Pengambilan

nomor antrian dan proses pendaftaran yang tidak efektif; 2) Penundaan pasien dikarenakan proses administrasi yang tidak efektif ( bahwa permasalahan layanan yang sering di temukan di bagian pendaftaran rawat jalan adalah berkas pendaftaran pasien menumpuk); 3) Pemeriksaan berkas dan pemeriksaan penunjang yang tidak efektif dan tidak tepat waktu(dimana pasien mengeluh waktu tunggu dibagian pendaftaran yang relative lama yaitu hingga 30 menit, belum termasuk waktu tunggu dibagian poli); 4) Pemberian arahan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pasien. 5) antrian panjang di bagian Loket pendaftaran.

Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi petugas kesehatan untuk memprioritaskan kedisiplinan, komitmen dan efisiensi terhadap pemberian layanan sesuai jadwal yang telah diciptakan di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan”. BPJS merupakan badan hukum yang di tugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dengan demikian. di penelitian ini, peneliti tertarik mengambil judul skripsi yang bertemakan “Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan”.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan variabel independen dengan dependen. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan pada bulan Maret 1- Mei 2024. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul. Besar sampel penelitian sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling* dengan rumus slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Analisa yang digunakan adalah analisa univariat dan bivariat. Setelah itu data akan di uji menggunakan uji *Chi-Square*.

## **HASIL**

### **Analisa Univariat**

Tabel 4.1  
Distribusi Frekuensi Karakteristik  
Responden Berdasarkan Jenis  
Kelamin, Usia dan Pendidikan

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Laki-laki	38	38%
Perempuan	62	62%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Usia</b>		
< 20 Tahun	11	11%
20 - 30 Tahun	10	10%
31 - 40 Tahun	17	17%
41 - 50 Tahun	17	17%
> 50 Tahun	45	45%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan</b>		
D-III	2	2%
DIV	1	1%
S-1	6	6%
SD	10	10%
SMA	48	48%
SMK	11	11%
SMP	22	22%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan jenis kelamin, 38% responden adalah laki-laki dan 62% perempuan, menunjukkan dominasi responden perempuan dalam survei ini. Dari segi usia, sebagian besar responden berusia lebih dari 50 tahun (45%), diikuti oleh kelompok usia 41-50 tahun (17%), 31-40 tahun (17%), < 20 tahun (11%), dan 20-30 tahun (10%). Ini

mengindikasikan bahwa mayoritas responden berada dalam kelompok usia yang lebih tua. Dalam hal pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA (48%), diikuti oleh SMP (22%), SMK (11%), SD (10%), S-1 (6%), D-III (2%), dan DIV (1%). Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah, dengan proporsi kecil yang mencapai pendidikan tinggi.

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Empathy (sikap Peduli); Tangibility (Penampilan Fisik); Assurance (Jaminan Keamanan); Reliability (Keandalan); Responsiveness (Cepat Tanggap) dan Kepuasan Pasien

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Empathy (sikap Peduli)</b>			
1	Peduli	84	84%
	Kurang Peduli	16	16%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Tangibility (Penampilan Fisik)</b>			
2	Baik	85	85%
	Kurang Baik	15	15%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Assurance (Jaminan Keamanan)</b>			

3	Baik	88	88%
	Kurang Baik	12	12%
	Total	100	100%
<b><i>Reliability (Keandalan)</i></b>			
4	Tinggi	87	87%
	Rendah	13	13%
	Total	100	100%
<b><i>Responsiveness (Cepat Tanggap)</i></b>			
5	Cepat	87	87%
	Lambat	13	13%
	Total	100	100%
<b><i>Kepuasan Pasien</i></b>			
	Puas	86	86%
	Tidak Puas	16	16%
	Total	100	100%

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan beberapa temuan penting. Pada variabel Empathy (sikap peduli), mayoritas responden merasa kurang peduli (84%) sementara hanya 16% yang merasa peduli. Untuk variabel Tangibility (penampilan fisik), 85% responden menilai penampilan fisik baik dan 15% menilai kurang baik. Pada variabel Assurance (jaminan keamanan), 88% responden merasa mendapat jaminan keamanan yang baik dan 12% merasa kurang baik. Dalam hal Reliability (keandalan), 87% responden menilai keandalan

tinggi, sedangkan 13% menilai rendah. Pada variabel Responsiveness (cepat tanggap), 87% responden merasakan respons yang cepat dan 13% merasakan respons yang lambat. Akhirnya, dalam variabel Kepuasan Pasien, 84% responden merasa puas dan 16% merasa tidak puas

## Analisa Bivariat

### Hubungan Tangibles dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.2 Hubungan Tangibles (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul

Tangibles (Bukti Fisik)	Kepuasan		Total		P- Value	
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Baik	5	5	80	80	0,000	
Kurang Baik	11	11	4	4		
Total	16	16	84	84		
			100	100		

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Tangibles (bukti fisik) dan Kepuasan Pasien dengan nilai p-value 0,000, yang menunjukkan hubungan ini sangat signifikan secara statistik. Dari 100 responden, 85% menilai bukti fisik baik, di mana 80% dari mereka

merasa puas dan hanya 5% yang tidak puas. Sebaliknya, dari 15% responden yang menilai bukti fisik kurang baik, 11% merasa tidak puas dan 4% yang merasa puas

#### **Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 4.3 Hubungan Responsiveness (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul

Responsiveness (Daya Tanggap)	Kepuasan		Total		P- Value	
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Cepat	7	7	80	80	87 0,000	
Lambat	9	9	4	4	13 13	
Total	16	16	83	83	100 100	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Responsiveness (daya tanggap) pada Kepuasan Pasien dengan nilai p-value 0,000, menandakan bahwa hubungan ini sangat signifikan secara statistik. Dari 100 responden, 87% menilai daya tanggap cepat, di mana 80% dari mereka merasa puas dan hanya 7% yang tidak puas. Sebaliknya, dari 13% responden yang menilai daya tanggap lambat, 9% merasa tidak puas dan hanya 4% merasa puas.

#### **Hubungan Empathy dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 4.3 Hubungan Empathy (Sikap Peduli) terhadap Kepuasan Pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul

Empathy (Sikap Peduli)	Kepuasan		Total		P- Value	
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Peduli	5	5	79	79	84 0,000	
Kurang Peduli	11	11	5	5	15 15	
Total	16	16	84	84	100 100	

Hasil Penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara Empathy (sikap peduli) dan Kepuasan Pasien dengan nilai p-value 0,000, yang menunjukkan bahwa hubungan ini sangat signifikan secara statistik. Dari 100 responden, 84% menilai bahwa sikap peduli yang diterima baik, di mana 79% dari mereka merasa puas dan hanya 5% yang tidak puas. Sebaliknya, dari 15% responden yang menilai sikap peduli kurang, 11% merasa tidak puas dan 5% yang merasa puas.

#### **Hubungan Assurance (Janinan Kesehatan) dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 4.3 Hubungan Assurance (Janinan Kesehatan) terhadap Kepuasan Pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul

Assurance (jaminan Kesehatan n)	Kepuasan			Total			P- Value	
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	6	6	82	82	88	88	0,000	
Kurang Baik	10	10	2	2	12	12		
Total	16	16	84	84	100	100		

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara Assurance (jaminan kesehatan) dan Kepuasan Pasien dengan nilai p-value 0,000, yang berarti hubungan ini sangat signifikan secara statistik. Dari 100 responden, 88% menilai jaminan kesehatan yang diberikan baik, di mana 82% dari mereka merasa puas dan hanya 6% yang tidak puas. Sebaliknya, dari 12% responden yang menilai jaminan kesehatan kurang baik, 10% merasa tidak puas dan 2% yang merasa puas.

#### Hubungan Reliability dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.3 Hubungan Reliability (keandalan) terhadap Kepuasan Pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul

Reliability (Keandalan n)	Kepuasan			Total			P- Value	
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Tinggi	6	6	81	81	87	87	0,000	
Rendah	10	10	3	3	13	13		
Total	16	16	84	84	100	100		

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara Reliability (keandalan) dan Kepuasan Pasien dengan nilai p-value 0,000, yang berarti hubungan ini sangat signifikan secara statistik. Dari 100 responden, 87% menilai keandalan tinggi, di mana 81% dari mereka merasa puas dan hanya 6% yang tidak puas. Sebaliknya, dari 13% responden yang menilai keandalan rendah, 10% merasa tidak puas dan hanya 3% merasa puas.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Tangibles (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang sangat signifikan antara *Tangibles* (bukti fisik) dan kepuasan pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul dengan nilai p-value sebesar 0,000 lebih besar dari 0,05. Bukti fisik dalam konteks ini

meliputi fasilitas, peralatan, kebersihan, dan penampilan fisik dari lingkungan pelayanan kesehatan, yang berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas bukti fisik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul. Ketika bukti fisik seperti fasilitas, peralatan, dan kebersihan dianggap baik, pasien cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman pelayanan yang mereka terima. Bukti fisik yang baik dapat meningkatkan kenyamanan, rasa aman, dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Sebaliknya, ketika bukti fisik dianggap kurang baik, kepuasan pasien cenderung menurun, kemungkinan karena ketidaknyamanan atau persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, memastikan bahwa bukti fisik berada dalam kondisi optimal dan memenuhi standar yang tinggi merupakan strategi penting untuk meningkatkan kepuasan

pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul

### **Hubungan Responsiveness (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien pada pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul dengan nilai p-value sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ .

Hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kecepatan respons pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pada pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul. Semakin cepat respons yang diberikan oleh pelayanannya, semakin besar kemungkinan pasien merasa puas dengan pelayanan tersebut. Sebaliknya, pasien cenderung lebih tidak puas ketika mereka mengalami respons pelayanan yang lambat. Hal ini menunjukkan pentingnya memprioritaskan dan meningkatkan daya tanggap dalam pelayanan

kesehatan sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul

### **Hubungan Empathy (Sikap Peduli) terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil analisis bivariat bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara *Empathy* (sikap peduli) dan kepuasan pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul dengan nilai p-value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.0. Empati dalam layanan kesehatan adalah elemen kunci yang mencakup perhatian, pemahaman, dan kepedulian terhadap kebutuhan dan perasaan pasien, yang secara signifikan dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan mereka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya empati dalam layanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul. Ketika pasien merasa bahwa penyedia layanan kesehatan benar-benar peduli terhadap kesejahteraan mereka, mereka cenderung merasa

lebih puas dengan pengalaman pelayanan yang mereka terima. Empati meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Sebaliknya, kurangnya empati dapat menyebabkan ketidakpuasan, mungkin karena pasien merasa tidak didengarkan atau kurang diperhatikan. Oleh karena itu, mengembangkan dan memprioritaskan sikap peduli di antara pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul merupakan langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul

### **Hubungan Assurance (jaminan Kesehatan) terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara Assurance (jaminan kesehatan) dan kepuasan pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul dengan nilai p-value sebesar 0,000 karena lebih kecil dari 0.05. Jaminan kesehatan yang

mencakup rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan mereka.

Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang kuat antara kualitas jaminan kesehatan yang diberikan dan tingkat kepuasan pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul. Ketika jaminan kesehatan dirasakan baik oleh pasien, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat disebabkan oleh perasaan aman dan kepercayaan yang tinggi terhadap profesionalisme dan kompetensi penyedia layanan kesehatan. Sebaliknya, ketika jaminan kesehatan dirasakan kurang baik, kepuasan pasien cenderung menurun, kemungkinan karena ketidakpastian dan kurangnya kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan jaminan kesehatan, seperti memastikan kompetensi staf medis, transparansi dalam prosedur medis, dan komunikasi yang efektif dengan pasien, merupakan strategi penting

untuk meningkatkan kepuasan pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul

#### **Hubungan Reliability (Keandalan) terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara keandalan (reliability) dan kepuasan pasien pada pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul. Dilihat dari nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih besar dari  $\alpha=0.05$ . Nilai p yang rendah menunjukkan bahwa ada hubungan yang terjadi, sehingga dapat dikatakan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keandalan pelayanan yang dirasakan oleh pasien, semakin besar kemungkinan pasien merasa puas dengan pelayanan tersebut. Sebaliknya, kepuasan pasien cenderung lebih rendah ketika mereka menganggap keandalan pelayanan rendah. Hal ini mendukung pentingnya meningkatkan keandalan pelayanan

sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien pendaftaran BPJS dirumah sakit Doloksanggul.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pendaftaran BPJS di Rumah Sakit Doloksanggul. Aspek-aspek kualitas layanan yang mencakup Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan kesehatan), Empathy (sikap peduli), dan Tangibles (bukti fisik) semuanya menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arsy Shakila Dewi. 2021, *Pengaruh Penggunaan website brisi. Id terhadap Peningkatan Aktivitas Jurnalistik Kontributor*. Jurnal Ilmu Komunikasi.
- Dr.H. Diding Bajuri. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan public Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka*. Jurnal ilmu Administrasi Negara (154).
- EK Astuti, M Sh. 2009. *Buku transaksi terapudtik dalam upanya pelanyanan medis di Rumah sakit*
- Hengky Krismanto, Surya irianto, 2018. *Analisis kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah sakit Umum (RSUD)Kota Dumai*
- Mariana Ngulo, 2019. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE SAMARINDA*
- Mey Crismawanti. 2020, *Tinjauan kebutuhan sumber daya manusia di rekam medis berdasarkan metode analisis beban kerjakesehatan di rumah sakit umum darmayu ponorogo*. Jurnal Delima harapan.
- Nanda, LLF, Diansanto, P & Mochamad, GDM. 2022 *Faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit: literature review*. Prepotif Jurnal Kesehatan masyarakat
- Neneng Siti Maryam. 2016, *Mewujudkan good governsnce Melalui Pelayanan public*, Jurnal Ilmu Politik dan komunikasi.
- Solichah Supartinigsih. 2017, *Kualitas Pelayanan kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pasPasien Rawat Jalan*. Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit
- Sugiyono 2018, Metode Penelitian Bisnis : *Pendekatan Kuantitatif*,

*Kualitatif, Kombinasi dan R&D*

Supartiningsih, S. 2017. *Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan.* Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit , 6 (1), 9-15.

Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011

Undang-undang Nomoro 24 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Undang-undang nomor 25  
Tahun 2009

Undang-undang nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan Undang-undang nomor 17 Tahun 2023.

Wildani, Z. (2021). Definisi, Aris Dwi Cahyono. 2020. Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. Jurnal Ilmiah Pemenang