

Persepsi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah

Momen Amalia*, Christa Bernadeth Ina Tulit, Nursapriani

Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, Universitas Megarezky, Makassar, Indonesia

Email: momen.amalia@gmail.com

Abstrak—Kepuasan pelayanan kesehatan ditentukan oleh persepsi atau performance pelayanan dalam memenuhi harapan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi pasien BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan di RSUD Labuang Baji. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain Cross Sectional Study. Sampel penelitian ini ialah pasien BPJS Kesehatan di RSUD Labuang Baji berjumlah 87 responden. Analisis data menggunakan uji Chi-Square. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara persepsi pasien BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi responsiveness (cepat tanggap) dengan nilai p value $0.001 < 0.05$, reliability (kehandalan) nilai p value $0.010 < 0.05$, assurance (jaminan) nilai p value $0.008 < 0.05$, empathy nilai p value $0.002 < 0.05$. Pada dimensi tangible tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p value $0.064 > 0.05$. Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah dimensi responsiveness (cepat tanggap) dengan nilai p (sig) $0.001 < 0.05$. Hasil penelitian ini adalah dimensi responsiveness, reliability, assurance, empathy merupakan variabel yang ada pengaruhnya terhadap kepuasan pasien sedangkan tangible tidak ada pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji. Disarankan kepada RSUD Labuang Baji dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan persepsi yang baik dari pasien.

Kata Kunci : Persepsi; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien.

Abstract—Health service satisfaction is determined by the perception or performance of services in meeting patient expectations. The purpose of this study was to determine the effect of BPJS Kesehatan patients perception on patient satisfaction based on the dimensions of service quality at Labuang Baji Hospital. This research uses quantitative methods with a Cross Sectional Study design. The sample of this study was BPJS Health Patients at Labuang Baji Hospital totaling 87 respondents. Data analysis using Chi-Square test. The results of this study indicate that there is an influence between BPJS Health patient perceptions of patient satisfaction based on the responsiveness dimension with p value $0.001 < 0.05$, reliability p value $0.002 < 0.05$, assurance p value $0.008 < 0.05$, empathy p value $0.002 < 0.05$. On the tangible dimension there is no significant effect on patient satisfaction with a p value of $0.064 > 0.05$. The variable that has the greatest influence on patient satisfaction is the responsiveness dimension with a p value (sig) of $0.001 < 0.05$. The results of this study are the dimensions of responsiveness, reliability, assurance, empathy are variable that have an influence on patient satisfaction while tangible have no effect on patient satisfaction at Labuang Baji Hospital. It is suggested to the RSUD Labuang Baji to improve the quality of service and get a good perception from the patient.

Keywords : Perception; Service Quality; Patient Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Persepsi atau kinerja pelayanan dalam memenuhi harapan pasien inilah yang menentukan kepuasan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelayanan (Rianingsih et al. 2019)

Dalam Undang-Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh masyarakat Indonesia melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh persepsi seseorang terhadap kualitas pelayanan, Seseorang akan merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sebagai akibat dari hal tersebut. Keinginan atau kesediaan pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan akan sangat terpengaruh dalam skenario ini.

Menurut Hakim et al., (2019) pasien yang puas akan menjadi sangat loyal kepada rumah sakit, yang akan membantu rumah sakit bertahan dan unggul dalam persaingan dengan rumah sakit lain. Dalam penelitian sebelumnya, Rahmadani et al. (2021) menemukan bahwa kehandalan ($p = 0,002$), empati ($p = 0,000$), daya tanggap ($p = 0,037$), dan jaminan ($p = 0,000$) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dialami oleh pasien rawat inap kesehatan non-PBI BPJS di RS Labuang Baji Kota Makassar. Sedangkan kepuasan pasien BPJS non-PBI RS Labuang Baji Kota Makassar tidak dipengaruhi oleh variabel tangible ($p = 0,545$)

Penelitian sebelumnya oleh Wati et al. (2020) di Rumah Sakit Idaman Banjarbaru menemukan bahwa 67 dari 67 responden (72,8%) memiliki persepsi yang baik tentang rumah sakit. Peralatan medis rumah sakit yang lengkap menjadi penyebab persepsi positif pasien. Standar untuk penggunaan alat kesehatan di rumah sakit sudah sesuai dengan standar rumah sakit.

Dalam penelitian Yanuarti et al., (2021) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar masih di bawah standar. Misalnya sikap dan perilaku pasien terhadap pelayanan kesehatan yang masih kurang memuaskan dan belum memenuhi standar pelayanan minimal, misalnya belum adanya informasi pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kualitas pelayanan dari rumah sakit atau pemberi pelayanan kepada pasien atau keluarganya. petugas kesehatan belum memaksimalkan kualitas pelayanannya khususnya di RS Labuang Baji Kota Makassar, sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut tidak terpengaruh. Kualitas pelayanan adalah faktor utama terhadap kepuasan pasien maka masalah ini penting untuk diteliti karena Pelayanan yang diberikan petugas kesehatan terhadap pasien sangatlah penting untuk menunjang keberhasilan Rumah Sakit (Latif and Ariyanti 2021).

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi pasien BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. Sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi pasien BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji dari segi responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible di RSUD Labuang Baji.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan, adanya ketidakstabilan jumlah kunjungan pasien BPJS kesehatan, serta menurunnya tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji maka penelitian terdorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai persepsi pasien BPJS kesehatan terhadap kualitas pelayanan dengan judul “Pengaruh Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS Kesehatan yang berobat di RSUD Labuang Baji. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang yang didapatkan dari perhitungan rumus Lemeshow. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah purposive sampling. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Pengambilan data dilakukan pada bulan Juli-Agustus tahun 2022 melalui penyebaran kuesioner pada pasien BPJS Kesehatan di RSUD Labuang Baji. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Adapun uji statistik menggunakan uji chi-square dengan batas kemaknaan uji statistik 5% (p value < 0.05). Hipotesis penelitian ini adalah ingin melihat hubungan persepsi pasien dengan kepuasan pasien berdasarkan dimensi Responsiveness (Cepat Tanggap), Reliabilit (Kehandalan), Emphy (Empati), Tangible (Bukti Fisik).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

a. Hubungan Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness (Cepat Tanggap) di RSUD Labuang Baji

Tabel 1. Tabulasi silang antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Responsiveness (Cepat Tanggap) di RSUD Labuang Baji

Dimensi Responsiveness	Kepuasan Pasien				Total	P Value
	Puas		Tidak Puas			
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
Baik	43	49.4	26	29.9	69	79.3
Tidak Baik	5	5.7	13	14.9	18	20.7
Total	48	55.2	39	44.8	87	100

Berdasarkan data pada Tabel 1 diketahui pasien dengan dimensi responsiveness baik dan merasa puas sebanyak 49,4%, pasien dengan dimensi responsiveness baik dan merasa tidak puas sebanyak 29,9%, sedangkan pasien yang memiliki dimensi responsiveness tidak baik dan merasa puas sebanyak 5,7%, pasien dengan dimensi responsiveness tidak baik dan merasa tidak puas sebanyak 14,9%. Didapatkan P value 0,008 < α=0,05.

b. Hubungan Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan) di RSUD Labuang Baji

Tabel 2. Tabulasi silang antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi reliability di RSUD Labuang Baji

Dimensi reliability	Kepuasan Pasien				Total	P Value
	Puas		Tidak Puas			
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
Baik	42	48.3	25	28.7	67	77.0
Tidak Baik	6	6.9	14	16.1	20	23.0
Total	48	55.2	39	39	87	100

Berdasarkan data pada Tabel 2 diketahui pasien dengan dimensi reliability baik dan merasa puas sebanyak 48,3%, pasien dengan dimensi reliability baik dan merasa tidak puas sebanyak 28,7%, sedangkan pasien yang memiliki dimensi reliability tidak baik dan merasa puas sebanyak 6,9%, pasien dengan dimensi reliability tidak baik dan merasa tidak puas sebanyak 16,1%. Didapatkan P value 0,010 < α=0,05.

c. Hubungan Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Emphy (Empati) di RSUD Labuang Baji

Tabel 3. Tabulasi Silang Antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi empathy di RSUD Labuang Baji

Dimensi empathy	Kepuasan Pasien						P Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	
Baik	42	48.3	23	26.4	65	74.7	0,002
Tidak Baik	6	6.9	16	18.4	22	25.3	
Total	48	55.2	39	44.8	87	100	

Berdasarkan data pada Tabel 3 diketahui pasien dengan dimensi Empathy baik dan merasa puas sebanyak 48,3%, pasien dengan dimensi Empathy baik dan merasa tidak puas sebanyak 26,4%, sedangkan pasien yang memiliki dimensi Empathy tidak baik dan merasa puas sebanyak 6,9%, pasien dengan dimensi Empathy tidak baik dan merasa tidak puas sebanyak 18,4%. Didapatkan P value $0,002 < \alpha = 0,05$.

d. Pengaruh Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangible (Bukti Fisik) di RSUD Labuang Baji

Tabel 4 Tabulasi Silang Antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi tangible di RSUD Labuang Baji

Dimensi tangible	Kepuasan Pasien						P Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	
Baik	28	32.2	15	17.2	43	79.3	0.064
Tidak Baik	20	23	24	27.6	44	20.7	
Total	48	55.2	39	44.8	87	100	

Berdasarkan data pada Tabel 4 diketahui pasien dengan dimensi Tangible baik dan merasa puas sebanyak 32,2%, pasien dengan dimensi Tangible baik dan merasa tidak puas sebanyak 17,2%, sedangkan pasien yang memiliki dimensi Tangible tidak baik dan merasa puas sebanyak 23%, pasien dengan dimensi Tangible tidak baik dan merasa tidak puas sebanyak 27,6%. Didapatkan P value $0,064 > \alpha = 0,05$.

3.2 pembahasan

a. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness (Cepat Tanggap) di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui pasien dengan dimensi responsiveness baik dan merasa puas sebanyak 49,4%, pasien dengan dimensi responsiveness baik dan merasa tidak puas sebanyak 29,9%, sedangkan pasien yang memiliki dimensi responsiveness tidak baik dan merasa puas sebanyak 5,7%, pasien dengan dimensi responsiveness tidak baik dan merasa tidak puas sebanyak 14,9%. Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square, didapatkan nilai $p = 0.001$ dimana $p < \alpha = 0,05$ yang berarti secara statistik terbukti ada pengaruh yang signifikan antara persepsi pasien BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi responsiveness (cepat tanggap) di RSUD Labuang Baji

Penelitian Ampu (2020) sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Desa Suanæ” memberikan tambahan dukungan terhadap penelitian ini. Berdasarkan informasi yang dihimpun, terdapat 11 responden (20,0%) yang puas tetapi memiliki daya tanggap yang baik. Sedangkan pasien dengan daya tanggap kurang memuaskan sebanyak 55 responden (45,8%). Terdapat hubungan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien terhadap BPJS kesehatan yang ditunjukkan dengan nilai lebih kecil dari alfa. nilai 0,002.

Menurut Muzakki & Hakim (2020) Permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi yaitu Rumah Sakit yang perlu di perhatikan, yaitu sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan oleh suatu perusahaan terutama Rumah Sakit, pegawai dalam Rumah Sakit lah yang akan menjalankannya. Hal ini dikarenakan sangat memerlukan perhatian sendiri dikarenakan semakin banyak usaha dibidang kesehatan, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan maka akan didapati nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kualitas dan kepuasan. Selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi (Pasaribu et al., 2018).

Pada skala tanggap di RS Labuang Baji, petugas kesehatan tanggap dan siap menangani keluhan. Namun pasien juga menginginkan pelayanan yang cepat atas segala informasi dan menghormati pasien dengan meminta izin atas segala tindakan yang diberikan kepada mereka.

b. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan) di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui pasien dengan dimensi reliability baik dan merasa puas sebanyak 48,3%, pasien dengan dimensi reliability baik dan merasa tidak puas sebanyak 28,7%, sedangkan pasien yang memiliki dimensi reliability tidak baik dan merasa puas sebanyak 6,9%, pasien dengan dimensi reliability tidak baik dan merasa tidak puas sebanyak 16,1%. Hasil uji statistik Chi-Square, didapatkan nilai $p = 0.010$ dimana $p < \alpha (0.05)$ yang berarti secara statistik terbukti ada pengaruh yang signifikan antara persepsi pasien BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi reliability (kehandalan) di RSUD Labuang Baji.

Temuan penelitian sebelumnya oleh Rahmadani (2021) berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Non-PBI di Rumah Sakit Pemerintah Kota Makassar" mendukung penelitian ini. Dengan koefisien 0,152 dan nilai $P = 0,002$, penelitian ini menemukan bahwa reliabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Bukti-bukti yang ada di RSUD Labuang Baji menunjukkan bahwa aspek Keakuratan Kemampuan Pelayanan berhubungan dengan kehandalan tenaga kesehatan RSUD Labuang Baji dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan bebas kesalahan kepada pasien sejak saat itu. Pasien pertama kali datang dan memastikan pasien benar-benar puas. Percaya diri dengan kemampuan petugas kesehatan karena tampil kompeten, dan bertanggung jawab serta selalu menjelaskan langkah selanjutnya kepada pasien. (17%) responden menyatakan sangat puas, 24 (80%) responden menyatakan puas, dan 1 (3%) responden menyatakan tidak puas.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017) yang menyatakan variabel Variabel keandalan (reliability) dan jaminan (assurance) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

Menurut Anjayati (2021) Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi dari pelayanan yang diterima dengan harapan terhadap pelayannya yang diberikan. Jika harapan itu terlampaui, pelayanan tersebut dirasakan sebagai kualitas yang luar biasa dan juga menjadi kejutan yang menyenangkan. Komponen daya tanggap petugas memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pasien sebagai pelanggan. Adanya ketepatan waktu pelayanan dapat mencerminkan efektivitas kerja puskesmas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi adalah faktor waktu, dimana faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas pada pasien (Arisjulyanto and Hikmatushaliha 2018).

Dari segi jaminan, tenaga medis RS Labuang Baji ramah dan sopan, informasinya mudah dipahami, serta pengetahuan dan keterampilannya sangat baik. Pasien BPJS Kesehatan yang mengaku pelayanan yang diterima membuat mereka merasa nyaman, bahwa mereka baik dirawat, dan bahwa mereka percaya kondisi mereka akan membaik.

c. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi empathy (Empati) di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui pasien dengan dimensi Empathy baik dan merasa puas sebanyak 48,3%, pasien dengan dimensi Empathy baik dan merasa tidak puas sebanyak 26,4%, sedangkan pasien yang memiliki dimensi Empathy tidak baik dan merasa puas sebanyak 6,9%, pasien dengan dimensi Empathy tidak baik dan merasa tidak puas sebanyak 18,4%. Hasil uji statistik Chi-Square didapatkan nilai $p = 0.002$ dimana $p < \alpha (0.05)$ yang berarti secara statistik terbukti ada pengaruh yang signifikan antara pengaruh persepsi pasien BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi empathy (empati) di RSUD Labuang Baji.

Temuan penelitian ini yang menunjukkan bahwa empati kurang baik tetapi kepuasan baik (46,4 persen) dan kepuasan kurang baik (53,6 persen), dengan p value 0,001 menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi empati dan kepuasan pasien, mendukung temuan Ampu and Fitriyaningsih (2020) sebelumnya bahwa empati itu baik tetapi kepuasan pasien baik (72,6 persen) dan kepuasan pasien tidak baik (27,4 persen).

Petugas kesehatan tidak hanya memberikan dukungan spiritual kepada pasien, tetapi juga mempengaruhi perjalanan kondisi pasien melalui empati. Sebaliknya, pasien ingin petugas kesehatan mendengarkan keluhannya, dekat dengan pasien lebih lama, tidak berteriak saat melayani, dan menawarkan nasihat dan dorongan.

d. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangible (Bukti fisik) di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui pasien dengan dimensi Tangible baik dan merasa puas sebanyak 32,2%, pasien dengan dimensi Tangible baik dan merasa tidak puas sebanyak 17,2%, sedangkan pasien yang memiliki dimensi Tangible tidak baik dan merasa puas sebanyak 23%, pasien dengan dimensi Tangible tidak baik dan merasa tidak puas sebanyak 27,6%. Hasil uji statistik Chi-Square didapatkan nilai $p = 0.064$ dimana $p > \alpha (0.05)$ yang berarti secara statistik terbukti tidak ada pengaruh yang signifikan antara persepsi pasien BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi tangible (bukti fisik) di RSUD Labuang Baji.

Penelitian Rahmadani et al., (2021) sebelumnya juga memberikan kepercayaan pada penelitian ini. Dengan nilai koefisien 0,023, koefisien ini menunjukkan bahwa bukti fisik yang dimiliki rumah sakit tidak mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Labuang Baji Makassar. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi Tangibles berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien dengan $P = 0,545 > 0,05$

Fakta yang ada di RSUD Labuang Baji menunjukkan bahwa bukti fisik yang ditemukan disana saat ini ternyata belum sesuai dengan harapan pasien. Dimana keindahan dan kebersihan ruangan belum terjagadengan baik. membingungkan pasien, dan jarak antara satu ruangan dengan ruangan lainnya menyulitkan pasien untuk berkeliling. Juga tidak ada fasilitas untuk parkir kendaraan, seperti tempat sampah, AC, atau kipas angin.

Menurut Chinintya and Manalu (2020) Berdasarkan uji univariat, masih ada pasien yang merasakan sangat tidak puas dengan aspek tangible, dimana aspek tangible mencakup kenyamanan tempat tidur, kebersihan ruang perawatan, kerapian petugas kesehatan serta ketersediaan dan kelengkapan peralatan medis klinik. Responden menyatakan kurang puas dengan fasilitas klinik karena pada saat banyak pasien datang, tempat duduk di ruang tunggu kurang memadai atau tidak mencukupi sehingga ada pasien yang berdiri dan beberapa menunggu diluar(Arisjulyanto et al. 2022).

4. KESIMPULAN

Terapi komplementer dapat diberikan kepada pasien yang menerima perawatan paliatif, untuk mengintegrasikan pendekatan paliatif multiprofesional. Dalam berbagai terapi komplementer yang tersedia, masing-masing bertujuan untuk mengembangkan keseimbangan holistik bagi individu dengan meningkatkan kesejahteraan fisik, psikologis, dan spiritual. Penelitian telah membuktikan bahwa terapi komplementer dapat menghambat sinyal pemrosesan rasa sakit yang khas dan mengurangi dampak rasa sakit pada keadaan emosional individu. Terapi semacam itu juga dapat membantu meningkatkan suasana hati, kenyamanan, dan relaksasi, yang menurunkan tingkat kecemasan pasien dan bermanfaat bagi kesejahteraan subjek secara keseluruhan. Terapi komplementer telah digunakan untuk individu dengan penyakit kronis, masyarakat umum, dan baru-baru ini, pasien perawatan paliatif. Guided imagery membantu pasien dengan mengalihkan perhatian mereka dari penyakit, efek samping yang terkait, pikiran negatif, dan emosi, dan sebaliknya memfokuskan pikiran pada hal-hal yang menyenangkan.

REFEREMCES

- Ampu, Maria Nafrida, And Fitriyaningsih. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Desa Suanan (Puskesmas Eban) Berdasarkan Pasal 5 Ayat (1) Dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional , Harus Dibentuk B." *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 02(05): 167–74.
- Anjayati, Sri. 2021. "Review Artikel : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas." *Nursing Care And Health Technology Journal* 1(1).
- Arisjulyanto, Dedy Et Al. 2022. "Hubungan Budaya Kerja Dengan Kelengkapan Data Pelayanan Pasien Pada Simkes Puskesmas Wajageseng." *Jurnal Sains & Kesehatan Terapan* 1(1): 1–6.
- Arisjulyanto, Dedy, And Baiq Tiara Hikmatushaliha. 2018. "Home Visiting Dan Layanan Antar Jemput Ke Rumah Sakit Lapangan Untuk Korban Gempa : Usulan Dalam Pengembangan Rumah Sakit Lapangan." *Berita Kedokteran Masyarakat* 51(2): 7504.
- Chinintya, Dwi Putri, And Putranto Manalu. 2020. "Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Pada Pelayanan Kesehatan Di Klinik Haji Medan Mabar." *Jurnal Kesehatan Global* 3(1): 1.
- Hakim, Muhammad Luqman, Dwi Cahyono, And Toni Herlambang. 2019. "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr . Soebandi Jember." *Jsmbi (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)* 9(1): 1–13.
- Latif, Yuniko Ibnu, And Fajar Ariyanti. 2021. "Peserta Bpjs Kesehatan Pada Masa Pandemi Di Puskesmas Tahun 2020." *Ikesma: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 17(2).
- Muzakki, Rifqi, And Lukmanul Hakim. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Uptd Puskesmas." In *Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian 2020 Ibi Darmajaya, Bandar Lampung*.
- Pasaribu, Karl Fritzs, Dedy Arisjulyanto, And Baiq Tiara Hikmatushaliha. 2018. "Pengembangan Telemedicine Dalam Mengatasi Konektivitas Dan Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan." *Berita Kedokteran Masyarakat* 34(11).
- Rahmadani, Indar, And Andi Jam'an. 2021. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Non Pbi Pada Rumah Sakit Pemerintah Di Kota Makassar." *Competitiveness* 10: 83–97.
- Rianingsih, Abdul Khohar Et Al. 2019. "Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Non Penerima Bantuan Iur Terhadap Mutu." *Higeia Journal Of Public Health* 3(186): 48–54.
- Supartingsih, Solichah. 2017. "Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan." 6(April): 9–15.
- Wati, Dwi Citra Et Al. 2020. "Hubungan Persepsi Pasien Pada Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsd Idaman Banjarbaru Tahun 2020." *Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin*.
- Yanuarti, Riska, Henni Febriawati, And Wulan Angraini. 2021. "Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid 19." *Jurnal Kesmas Asclepius* 3: 49–59.