

SERVICE EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA MOBILE JKN

Nurfitriani¹, Nurul Hidayah Nur², Andi Niartiningih³

^{1,2,3}Universitas Cokroaminoto Makassar

Email : nurfitnur2112@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit diharapkan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang bermutu secara efektif dan efisien. **Tujuan:** untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien rawat jalan pengguna Mobile-JKN di RSUD Hajjah Andi Depu. **Metode:** menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan RSUD Hajjah Andi Depu. Sampel sebanyak 383 orang. **Hasil:** menunjukkan Service Experience termasuk dimensinya yaitu Functional clues, Mechanic clues, Humanic clues, Hedonic dan Product Experience berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Hajjah Andi Depu, Product Experience merupakan dimensi dalam Variabel Service experience yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Hajjah Andi Depu. **Kesimpulan:** Terdapat Pengaruh Service Experience terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan Pengguna Mobile JKN RSUD Hajjah Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Service Experience, Functional clues, Mechanic clues, Humanic clues, Product Experience.

ABSTRACT

Background: One of the health services that has a very important role in providing health services to the community is a hospital. Hospitals are expected to be able to create quality services that are effective and efficient. **Objective:** to find out how satisfied outpatients are with Mobile-JKN users at Hajjah Andi Depu Hospital. **Method:** using a quantitative method with a cross-sectional study approach. The population is all outpatients at Hajjah Andi Depu Hospital. The sample was 383 people. **Results:** shows that Service Experience including its dimensions, namely Functional clues, Mechanic clues, Humanic clues, Hedonic and Product Experience have an effect on patient satisfaction at the Outpatient Installation of Hajjah Andi Depu Hospital, Product Experience is a dimension in the Service Experience Variable that has the greatest effect on patient satisfaction at the Outpatient Installation of Hajjah Andi Depu Hospital. **Conclusion:** There is an Influence of Service Experience on the satisfaction of Outpatient Patients Using Mobile JKN at Hajjah Andi Depu Hospital, Polewali Mandar Regency

Keywords: Patient Satisfaction, Service Experience, Functional clues, Mechanic clues, Humanic clues, Product Experience.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Tujuan pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan berkesinambungan kepada setiap orang secara individu, tidak hanya saat mereka sakit, tetapi juga untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan mereka secara keseluruhan (Herlina et al., 2024).

Dalam memberikan layanan kesehatan, perlu diperhatikan aksesibilitas layanan kesehatan yang tersedia bagi setiap orang, tanpa memandang status ekonomi, sosial, atau geografis. Oleh karena itu, diperlukan kolaborasi dalam layanan kesehatan di antara berbagai tenaga kesehatan, termasuk dokter, perawat, apoteker, dan tenaga kesehatan lainnya, serta melibatkan pasien dan keluarganya dalam proses pengambilan Keputusan (Burrows et al, 2011).

Pertumbuhan pengguna internet yang signifikan di Indonesia telah memberikan peluang besar bagi media online untuk memainkan peran penting dalam meningkatkan layanan kesehatan, sejalan dengan implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011

tentang Badan Penyelenggara Jaminan (BPJS) membentuk dua badan penyelenggara jaminan sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan bertanggung jawab atas pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diimplementasikan sejak 1 Januari 2014 (Budiarti et al., 2020).

Pelayanan kesehatan merupakan upaya pemerintah dalam memelihara, mencegah, mengobati, dan memulihkan masyarakat yang terjangkit penyakit. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik pada masyarakat sebagai hak mendasar bagi masyarakat sebagaimana telah di cantumkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3): “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan “setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat. Selain itu, pelayanan kesehatan juga termasuk salah satu aspek penting untuk menentukan tingkat kesehatan di masyarakat dalam menjalani hidup yang baik kedepannya.

Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia bertujuan untuk menyediakan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi seluruh rakyat. Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan meluncurkan Mobile JKN, sebuah aplikasi smartphone yang

memungkinkan peserta JKN untuk mengakses berbagai layanan secara elektronik *Mobile JKN* ini bekerja sama dengan berbagai lembaga sektor publik maupun sektor swasta (Ginting, 2024). Lembaga swasta seperti rumah sakit bekerjasama atau berkolaborasi dengan BPJS melalui *Mobile JKN* untuk memudahkan pasien jarak jauh. Kolaborasi antara rumah sakit dan BPJS melalui *Mobile JKN* adalah bentuk kerja sama dimana rumah sakit menyediakan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS sesuai dengan ketentuan yang disepakati bersama, dan pihak BPJS akan menanggung biaya pelayanan atas nama peserta BPJS yang telah memenuhi syarat. Dengan adanya inovasi dari *Mobile JKN* ini memungkinkan untuk setiap masyarakat mendapat kemudahan dalam mendapat pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien (Trianggirani et al., 2024).

Pelayanan yang berkualitas sudah sangat berkembang dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai strategi untuk mencapai keberhasilan sebuah perusahaan atau lembaga. *Mobile JKN* merupakan salah satu inovasi layanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan para pengguna, guna mempermudah proses layanan bagi mereka (Husni et al., 2023).

Mobile JKN adalah salah satu bentuk penerapan *E-servqual* yang merupakan pengembangan dari konsep *Service Quality* yang diadaptasi untuk digunakan pada media elektronik,

khususnya internet. Aplikasi *Mobile JKN BPJS Kesehatan* didesain untuk memberikan layanan yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Aplikasi ini dapat digunakan kapan saja dan di mana saja tanpa batasan waktu, sehingga pengguna dapat memanfaatkan layanan *self-service* dengan mudah. Inovasi pelayanan ini diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan sebagai pengguna BPJS Kesehatan, karena kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan yang diinginkan dan hasil kinerja yang diterima. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan berusaha untuk memberikan layanan yang lebih baik dengan menggunakan teknologi informasi seperti aplikasi *mobile JKN* (Rohmah et al., 2024).

Kepuasan pengguna *Mobile JKN* merupakan hal yang terpenting karena menyangkut terpenuhi atau tidaknya harapan melalui Aplikasi *Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. Apabila pengguna merasakan kepuasan pada layanan, informasi dan sistem yang diperoleh sehingga pengguna nantinya terus kembali menggunakan aplikasi tersebut. (Julianti Anissa & Markam Hosizah, 2023).

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut, mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan

(Widianto, 2023). Pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan (Chaniago & Agustina, 2023). Tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluhkan rasa tidak puas baik dari pelayanan yang diberikan maupun dari petugas yang melayaninya, karena dianggap kurang ramah maupun sopan saat berbicara dengan pasien maupun petugas yang sering datang terlambat.

Dalam usaha meningkatkan efisiensi layanan bagi pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan, era digitalisasi memberikan solusi yang memungkinkan pasien menghemat waktu, mulai dari pendaftaran hingga pengambilan obat (Chapsey et.al, 2021). Bagi penyedia layanan kesehatan, digitalisasi pendaftaran pasien memungkinkan pencatatan data medis, hasil pemeriksaan, dan informasi diet terkait rencana pengobatan (Christy, 2024).

Penggunaan teknologi berdampak signifikan pada kualitas layanan kesehatan sebagai layanan jasa yang menempatkan keselamatan pasien sebagai salah satu indikator keberhasilannya (Chen & Shen, 2023). Menurut Pasal 26 ayat 9 dari Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022, Rekam Medis juga dapat diberikan kepada pasien rawat jalan sesuai keperluan. Rekam medis untuk pasien rawat jalan ini mencakup informasi seperti identitas pasien, tanggal serta

waktu pemeriksaan, hasil anamnesis, hasil pemeriksaan fisik dan medis tambahan, diagnosis oleh dokter, rencana penanganan, pengobatan, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien (Siregar, 2024).

Berdasarkan keterangan dari Rumah Sakit Umum Daerah Hajjah Andi Depu masih ditemukan ketidakpuasan pasien terhadap petugas penerimaan pasien rawat jalan. terkait aplikasi mobile-jkn. Diantaranya masih harus mengantri lagi untuk dilayani, pasien/keluarga pasien tidak bisa melakukan pendaftaran online karena kurangnya informasi, jumlah petugas terbatas. Berbagai upaya sudah dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Hajjah Andi Depu terutama pelayanan kesehatan di bagian Penerimaan Pasien Rawat Jalan khusus Petugas Antrian Online tetapi kunjungan pasien Antrian Online mengalami naik turun dan masih di dapat keluhan pasien yang negatif.

Berikut beberapa kesan dan pesan tentang kepuasan pasien rawat jalan pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan terhadap petugas Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Hajjah Andi Depu sebagai berikut :

- “pelayanan untuk lebih ramah terutama di loket admisi’, ‘saran untuk pelayanan kedepan, terkhusus untuk petugas administrasi agar ditambah supaya pasien tidak terlalu lama menunggu dan fasilitas seperti tempat duduk bisa ditambah lagi”,
- “mohon loket pelayanan administrasi jaminan BPJS agar petugas dan meja pelayanan ditambah karena pasien

lama menunggu antrian untuk mendapatkan layanan pembuatan jaminan BPJS”,

- “kalau bisa permasalahan pendaftaran online antrian pelayanannya di perbaiki”,
- “pelayanan sudah baik, mohon untuk antrian diloket untuk antrian online diberikan juga nomor antrian seperti antrian *offline* (bukan setor langsung baru menunggu nama dipanggil) dan biar antrian diloket tidak berdesakan dan berkerumun didepan loket yang mana menghalangi jalan”,
- “antriannya lama”,
- “sudah bagus sisa rute antriannya perlu dibenahi kembali”.

Berdasarkan Kesan dan Pesan tentang kepuasan pasien diatas, hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal.

METODE

Penelitian ini dilakukan di RSUD Hajja Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif menggunakan studi observasional dengan pendekatan Cross Sectional Study. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat dengan status pegawai yang melakukan pelayanan dan bertugas di Ruang Rawat Jalan RSUD Hajja Andi Depu Polewali Mandar yaitu 383 responden.

Instrumen yang digunakan dalam pengambilan data yaitu kuesioner, mengenai variabel independen yang berupa Service Experience sedangkan

variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien. Pengolahan data dalam penelitian ini meliputi *editing, coding, entry* dan *cleaning*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik umum responden

a. Usia Responden

Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia di RSUD Hajjah Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia RSUD Hajjah Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar

No	Usia	F	P (%)
1.	<17 Tahun	27	7.0
2.	7-25 Tahun	36	9.4
3.	6-35 Tahun	82	21.4
4.	6-45 Tahun	69	18.0
5.	6-55 Tahun	69	14.6
6.	>55 Tahun	113	29.5
	Total	383	100%

Sumber : Data Primer tahun 2024

Berdasarkan data tersebut dapat digambarkan bahwa jumlah responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah responden dengan usia >55 tahun yaitu sebanyak 113 orang dengan persentase 29,5%.

b. Jenis Kelamin

Distribusi frekuensi berdasarkan responden berdasarkan jenis kelamin di RSUD Hajjah Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar dapat dilihat pada 2 berikut :

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin RSUD Hajjah Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar

Jenis Kelami n	F	P(%)
1 Peremp . uan	170	44.4
2 Laki- . laki	213	55.6
Total	383	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan data tersebut dapat digambarkan bahwa pada penelitian ini responden yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki dengan persentase 55.6%.

c. Jenis Pembiayaan

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pembiayaan di RSUD Hajjah Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar dapat dilihat pada table 3 berikut :

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pembiayaan di RSUD Hajjah Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar

No	Kategori	F	P (%)
1.	BPJS PBI	245	64.0
2.	BPJS Non PBI	138	36.0
	Total	383	100%

Sumber : Data Primer 2024

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 383 responden yang diteliti, sebagian besar responden dengan jenis pembiayaan terbayak yaitu dari BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) sebanyak 245 dengan persentase 36%.

2. Distribusi Penilaian Responden

No	Kategori	F	P (%)
<i>Service Experience</i>	Baik	268	70
	Kurang Baik	115	30
<i>Functional Clues</i>	Baik	258	67,4

	Kurang Baik	125	23,9
Mechanic Clues	Baik	257	67,1
	Kurang Baik	126	32,9
Humanic Clues	Baik	250	65,3
	Kurang Baik	133	34,7
Hedonic Clues	Baik	262	68,4
	Kurang Baik	121	31,6
Product Experience	Baik	264	68,9
	Kurang Baik	119	31,1
Kepuasan Pasien	Baik	253	66,1
	Kurang Baik	130	33,9

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden pada variabel *service experience* menunjukkan kategori baik 70 % dan kurang baik 30%. Dimensi *Functional Clues* menunjukkan kategori baik 67.4 % dan kurang baik 32.6%. Dimensi *Mechanic Clues* menunjukkan kategori baik 67.1% dan kurang baik 32.9%. Dimensi *Humanic Clues* menunjukkan kategori baik 65.3% dan kurang baik 34.7%. Dimensi *Hedonic Clues* menunjukkan kategori baik 68.4% dan kurang baik 31.6%. Dimensi *Product Experience* menunjukkan kategori baik 68.9% dan kurang baik 31.1%. Variabel

kepuasan pasien menunjukkan kategori puas 66.1% dan kurang puas 33.9%.

3. Analisis Hubungan Variabel

Var	Chi-Square	Hub
Service Experience Terhadap Kepuasan Pasien	p = 0,000	Signifikan
Functional Clues Terhadap Kepuasan Pasien	p = 0,000	Signifikan
Mechanic Clues Terhadap Kepuasan Pasien	p = 0,000	Signifikan
Humanic Clues Terhadap Kepuasan Pasien	p = 0,000	Signifikan
Hedonic Clues Terhadap Kepuasan Pasien	p = 0,000	Signifikan
Experience Terhadap Kepuasan Pasien	p = 0,000	Signifikan

Sumber: Data Primer, 2024

Service experience atau pengalaman layanan berasal dari serangkaian interaksi antara pelanggan dengan pemberi layanan. Helkkula (2010) mendefinisikan *service experience* sebagai inti dari sebuah pelayanan yang ditawarkan dan disain pelayanan. Haekel

(2003) mendefinisikan *service experience* sebagai kesan atau persepsi yang tercipta selama pelanggan mengkonsumsi produk atau jasa layanan. Pengalaman layanan tersebut dipengaruhi oleh *clues* yang bersifat sensoris maupun emosional (Fernando et.al, 20023).

Functional clues merupakan besaran yang terkait mutu pelayanan secara teknis, reliabilitas dan fungsional. *Functional clues* dapat dianggap sebagai kompetensi pemberi layanan. *Functional Clues* / petunjuk fungsional merupakan inti dari setiap layanan karena hal tersebut yang membawa pelanggan datang ke suatu pemberi layanan untuk menyelesaikan masalah mereka, atau dengan kata lain melalui petunjuk inilah pemberi layanan dapat memenuhi ekspektasi pelanggannya karena aspek fungsionalitas layanan yang menawarkan solusi inti yang menjadi ekspektasi pelanggan (Berry, 2003).

Bhandari (2017) mengatakan bahwa pelanggan menangkap petunjuk fungsi terkait kehandalan / reliabilitas dan fungsi dari pemberi layanan dengan menggunakan sirkuit logika otaknya. Dalam sebuah studi yang dilakukan oleh Keaveney (2013) tentang mengapa pelanggan meninggalkan satu pemasok layanan lain, Keaveney menemukan bahwa 44 persen sampel beralih karena kegagalan layanan inti (Filisetti & Bonomi, 2020).

Kepuasan pasien adalah evaluasi positif terhadap layanan yang diterima, yang didasarkan pada harapan dan pengalaman aktual pasien. *Functional clues* memainkan peran krusial dalam

membentuk kepuasan ini. Ketika aspek-aspek fungsional layanan memenuhi atau melebihi harapan pasien, tingkat kepuasan cenderung meningkat (Imam et al, 2022). Dengan fokus pada peningkatan *functional clues*, diharapkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan akan meningkat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pasien dan citra positif fasilitas kesehatan (Gottlieb et al., 2022).

Functional clues mempengaruhi persepsi kognitif atau kalkulatif pelanggan terhadap kualitas layanan. Mengetahui *functional clues* dan mengelolanya dengan baik merupakan hal mendasar untuk memenuhi harapan layanan pelanggan. Karena fungsionalitas menawarkan solusi inti yang dibeli pelanggan namun biasanya tidak melebihi ekspektasi layanan pelanggan (Berry et al., 2006).

Functional clues memainkan peran krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan disarankan untuk terus meningkatkan aspek-aspek fungsional dari layanan mereka, seperti memastikan keandalan, ketepatan waktu, dan kompetensi tenaga medis, guna memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara optimal (Gaurifa, 2019). Dengan fokus pada peningkatan *functional clues*, diharapkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan akan meningkat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pasien dan citra positif fasilitas kesehatan.

Mechanic clues merupakan kondisi lingkungan pelayanan yang melibatkan

aspek penglihatan, pemandangan, penciuman dan rasa atau penampilan fisik institusi pelayanan. Function Clues focus pada reliabilitas dari pelayanan, mechanic clues fokus pada penampilan sensorik dari pelayanan. Petunjuk mekanis berasal dari benda mati akan memberikan representasi fisik dari layanan yang tidak berwujud (*intangibile*). Pelanggan tidak dapat secara langsung melihat kompetensi pemberi layanan namun dapat melihat petunjuk mekanis yang ada (Berry, 2006).

Dilihat berdasarkan hasil jawaban responden yang menyatakan setuju terhadap ruang pendaftaran pasien rawat jalan memiliki tata letak yang baik sebesar 52.0%, setuju terhadap ruang pendaftaran pasien rawat jalan memiliki pencahayaan yang cukup sebesar 40.2%, setuju terhadap warna dinding ruang pendaftaran pasien rawat jalan membuat saya teduh sebesar 39.4%, setuju terhadap ruang pendaftaran pasien rawat jalan bersih sebesar 39.2%, setuju terhadap suhu ruangan pendaftaran pasien rawat jalan tidak membuat saya gerah sebesar 41.5%, setuju terhadap ruang pendaftaran pasien beraroma nyaman sebesar 50.4%, setuju terhadap kamar mandi diruangan pendaftaran pasien rawat jalan bersih sebesar 41.5%, setuju terhadap lantai kamar mandi di ruang pendaftaran pasien rawat jalan tidak licin sebesar 41.8%, setuju terhadap kamar mandi memiliki pegangan untuk membantu saya berdiri sebesar 41.8%, setuju terhadap rumah sakit menyediakan air bersih sebesar 40.2%, dan setuju

terhadap fasilitas alat (kursi roda, tongkat) tersedia sesuai kebutuhan saya sebesar 40.2%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menyatakan bahwa

- *'saya mudah menemukan Gedung poliklinik di rumah sakit karena lokasinya dekat dengan parkir'*,
- *'cahaya diruangan cukup terang' 'ruang pendaftaran dengan dinding berwarna putih'*,
- *'di rumah sakit banyak disediakan tempat sampah'*,
- *'banyak tersedia ac standing di ruangan poliklinik'*,
- *'di depan kamar mandi menunggu cleaning service'*,
- *'di dalam kamar mandi terdapat pegangan besi'*,
- *'saya bisa meminjam kursi roda dengan melapor ke humas'*.

Pasien merasa bahwa hal-hal teknis yang dimiliki oleh rumah sakit dapat memuaskan pasien dengan baik karena pasien menerima pelayanan/ perawat dalam jangka waktu yang lumayan sehingga hal-hal teknis yang membuat nyaman dan puas akan mempengaruhi pasien dalam menggunakan kembali pelayanan yang ada dirumah sakit tersebut.

Humanic clues sangat penting dalam melebihi harapan pelanggan terhadap layanan interaktif intensif karyawan, karena perawatan pelanggan sangat penting bagi pengalaman layanan. Interaksi karyawan memberi kesempatan terbaik untuk menunjukkan kepada pelanggan sebuah komitmen untuk melayani. *Humanic clues* yang diciptakan

oleh karyawan paling menonjol untuk layanan dalam interaksi pelanggan dan penyedia layanan. Interaksi karyawan dalam pengalaman layanan menawarkan kesempatan untuk menumbuhkan konektivitas emosional yang dapat memberikan rasa hormat dan penghargaan kepada pelanggan dan dengan berbuat demikian, melebihi harapan pelanggan, memperkuat kepercayaan dan memperdalam kesetiaan pelanggan (Leonard L. Berry et al., 2006).

Sebagian besar responden memiliki kesan positif terhadap *humanic clues*. Hal ini ditunjukkan dengan sebagaimana yang diutarakan responden dalam pertanyaan terbuka penelitian bahwa dokter yang menangani pasien ramah dan sopan selalu menyapa pasien dan keluarga. Hal serupa juga dikemukakan bahwa perawat yang selalu tanggap dengan kondisi pasien, ramah serta selalu hadir jika diperlukan.

Dilihat berdasarkan hasil jawaban responden yang menyatakan setuju terhadap petugas yang melayani berbicara lembut tidak bernada tinggi kepada saya sebesar 43.1%, setuju terhadap petugas yang melayani memberitahukan dengan baik prosedur pendaftaran mobile-jkn sebesar 39.7%, setuju terhadap senyum petugas yang melayani membuat saya nyaman sebesar 26.1%, setuju terhadap petugas yang melayani peduli dengan kekhawatiran saya sebesar 42.0%, setuju terhadap petugas yang melayani memperlakukan saya dengan baik ketika memberikan pelayanan sebesar 43.6%, setuju terhadap

petugas yang melayani berpenampilan rapi dan bersih sebesar 41.3%, dan setuju terhadap petugas yang melayani tanggap jika saya merasa tidak nyaman sebesar 47.5%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menyatakan bahwa

- *'sikap petugas ke saya berbicara dengan lembut'*,
- *'petugas menjelaskan ke saya untuk menggunakan mobile jkn untuk memudahkan saya mendaftar'*,
- *'petugas menyarankan saya menggunakan mobile jkn karena kondisi rumah saya jauh sehingga selalu lama menunggu'*,
- *'saya dilayani dengan baik dan dibantu petugas untuk mendaftar mobile jkn'*,
- *'penampilan petugas menggunakan pakaian seragam rumah sakit'*,
- *'saya dibantu dipercepat antrian pendaftarannya karena saya memakai kursi roda agar cepat mendapatkan pelayanan'*.

Berdasarkan hasil penelitian Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0.000$, karena nilai $p < \alpha = 0.000 < 0,05$ maka Ada pengaruh Service Experience berdasarkan dimensi *Humanic Clues* terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Hajjah Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar.

Interaksi karyawan dalam pengalaman layanan menawarkan kesempatan untuk menumbuhkan konektivitas emosional yang dapat memberikan rasa hormat dan penghargaan kepada pelanggan dan dengan berbuat demikian, melebihi

harapan pelanggan, memperkuat kepercayaan dan memperdalam kesetiaan pelanggan (Leonard L. Berry et al., 2006).

Hedonic clues adalah elemen-elemen dalam layanan kesehatan yang berkaitan dengan aspek emosional dan pengalaman menyenangkan yang dirasakan oleh pasien selama menerima perawatan (Martland, 2023). Aspek-aspek ini mencakup perasaan gembira, kenikmatan, dan kesan mendalam yang dialami pasien selama interaksi dengan fasilitas kesehatan. Hedonic clues berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan mereka (Indriyani & Herfiyanti, 2021).

Penelitian menunjukkan bahwa hedonic clues memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengalaman emosional positif yang diciptakan melalui hedonic clues dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka (Liang & Wu, 2022). Sebagai contoh, studi yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar menemukan bahwa pengalaman layanan yang mencakup functional clues, mechanic clues, dan humanic clues berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Meskipun penelitian ini tidak secara spesifik meneliti hedonic clues, aspek-aspek yang dibahas berkaitan erat dengan pengalaman emosional pasien (Luthfi & Farisni, 2024).

Dilihat berdasarkan hasil jawaban responden yang menyatakan setuju terhadap saya mendapat pengalaman baru selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit ini sebesar 50.9%, setuju terhadap saya akan membagikan pengalaman yang saya dapat ketika mendapatkan pelayanan di rumah sakit ini sebesar 48.6%, setuju terhadap saya merasa pengalaman yang saya dapat di rumah sakit ini berbeda dengan tempat yang lainnya sebesar 48.0%, setuju terhadap saya merasa rumah sakit ini mendapat tantangan ketika memberikan pelayanan sebesar 61.1%, dan setuju terhadap saya merasa senang saat menerima pelayanan sebesar 56.9%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menyatakan bahwa

- *'saya merasa senang dengan pelayanan di rumah sakit dengan mobile jkn saya bisa mendapat antrian di awal'*,
- *'tolong bantu daftarkan antrian di hp saya supaya bisa dapat antrian kecil'*,
- *'saya berterimakasih sudah membantu saya registrasi mobile jkn saya tidak mengerti menggunakan aplikasi'*.

Berdasarkan hasil penelitian Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0.000$, karena nilai $p < \alpha = 0.000 < 0,05$ maka Ada pengaruh Service Experience berdasarkan dimensi *Hedonic Clues* terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Hajjah Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar.

Hedonic clues memainkan peran penting dalam menentukan tingkat

kepuasan pasien. Pengalaman emosional positif yang diciptakan melalui suasana yang menyenangkan, interaksi ramah dengan staf, dan fasilitas pendukung yang memadai dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan disarankan untuk memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek hedonic dalam layanan merek.

Pengalaman produk dalam konteks pelayanan kesehatan merujuk pada persepsi dan interaksi pasien terhadap layanan medis yang diterima, termasuk kualitas perawatan, fasilitas yang disediakan, dan interaksi dengan tenaga medis. Pengalaman ini memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi loyalitas dan rekomendasi mereka terhadap penyedia layanan kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi yang dilakukan oleh Sakdiah dan Mardhiyah (2018) menemukan bahwa pengalaman pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam konteks layanan kesehatan.

Dilihat berdasarkan hasil jawaban responden yang menyatakan setuju terhadap rumah sakit merespon keluhan saya tentang mobile jkn dengan cepat sebesar 47.5%, setuju terhadap rumah sakit secara aktif memberikan informasi kepada saya tentang pelayanan yang sedang dijalankan tentang mobile jkn sebesar 41.3%, setuju terhadap saya merasa nyaman dengan suasana di rumah sakit sebesar 53.3%, setuju terhadap

tenaga dirumah sakit melayani saya dengan ramah sebesar 41.5%, setuju terhadap saya bangga menjadi salah satu pasien dirumah sakit ini sebesar 37.3%, setuju terhadap saya merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain yang meminta pendapat sebesar 35.0% dan setuju terhadap saya tetap memilih produk/layanan mobile JKN rumah sakit ini di waktu mendatang sebesar 46.0%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menyatakan bahwa

- *'petugas rumah sakit merespon saya dengan cepat melalui whatsapp jika saya bertanya tentang mobile-jkn'*,
- *'petugas humas sering menginformasikan penggunaan mobile-jkn di rumah sakit'*,
- *'saya merasa senang dengan pelayanan di rumah sakit dengan mobile jkn saya bisa mendapat antrian di awal'*,
- *'saya menyarankan keluarga saya memakai mobile-jkn'*,
- *'saya kalau mau berobat minggu depan pake mobile jkn lagi'*,
- *'tersedia barcode di tempat pendaftaran apabila saya mau check-in antrian mobile-jkn'*,
- *'petugas rumah sakit membantu saya menggunakan anjungan mandiri'*.

Berdasarkan hasil penelitian Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0.000$, karena nilai $p < \alpha = 0.000 < 0,05$ maka Ada pengaruh Service Experience berdasarkan dimensi *Product Experience* terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat

Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Hajjah Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar.

Penelitian di Rumah Sakit Islam Unisma Malang mengidentifikasi bahwa pemasaran berbasis pengalaman (experiential marketing) yang mencakup aspek-aspek seperti sense, feel, think, act, dan relate, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi 'relate' ditemukan sebagai faktor dominan dalam membentuk kepuasan pasien.

Penyedia layanan kesehatan disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan, interaksi tenaga medis, dan fasilitas yang disediakan guna menciptakan pengalaman positif bagi pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.

KESIMPULAN

Terdapat Pengaruh Service Experience terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan Pengguna Mobile JKN RSUD Hajjah Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar. Setiap petugas meliputi seluruh karyawan RSUD Hajjah Andi Depu untuk mempertahankan dimensi dari *service experience* yang sudah baik yaitu *product experience*. Selain itu, perlu meningkatkan keramahan petugas kepada pasien maupun keluarga pasien. Serta pemberian pelayanan dengan tidak membedakan semua pasien. Terkait dengan *functional clues* diharapkan petugas rekam medik mampu dan mengetahui prosedur pendaftaran rawat jalan dalam pelayanan di rumah sakit, meningkatkan kepekaan petugas dalam

memberikan informasi yang mudah dimengerti yang dapat membantu keluhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2023). *Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online Berbasis Whatsapp Dan Telepon Pasien Rawat Jalan Di Rsu Anna Medika Madura*.
- Berry, L. L., & Bendapudi, N. (2003). Cluing In Customers. *Harvard Business Review*, (February), 1–7
- Berry, L. L., Wall, E. A., & Carbone, L. P. (2006). Service Clues and Customer Assessment of the Service Experience : Lessons from Marketing Three Types of Clues. 43–56
- Budiarti, A., Harmanto, D., & Ramadhana, A. (2022). *Overview of Patient Satisfaction Levels with Outpatient Registration Officer Communication at Dr . Hospital . M . Yunus Bengkulu Keyword*. 7(1), 1–5.
- Burrows, J., Baxter, S., Baird, W., Hirst, J., & Goyder, E. (2011). Citizens advice in primary care : A qualitative study of the views and experiences of service users and staff. *Public Health*, 125(10), 704–710. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2011.07.002>
- Capsey, M., Ryan, C., Mankelow, J., & Martin, D. (2024). Utilisation and experience of emergency medical services by patients with back pain: A scoping review. *Musculoskeletal science & practice*, 71, 102928. <https://doi.org/10.1016/j.msksp.2024.102928>
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). *Overview Outpatient Satisfaction of Services at Jakarta Sukapura Hospital Islam In 2015*. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1), 9. <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>

- Chaniago, T., & Agustina, D. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 21475–221487
- Chen, S., Sotiriadis, M., & Shen, S. (2023). The influencing factors on service experiences in rural tourism: An integrated approach. *Tourism Management Perspectives*, 47(May), 101122. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2023.101122>
- Christy, J. (2020). Mutu Pelayanan Petugas Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Ipi Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(2), 181–186. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i2.419>
- Dwijayanti, K. A., Wirajaya, I. W. A., Sukadana, K., & Kusuma, N. Y. (2024). Service Quality Factors that Influence Patient Satisfaction at Buleleng Regional Hospital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(4), 1179–1190. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i4.2722>
- Fernando, G., David, P., & Sergio, A. (2023). Heliyon Effect of service experience , engagement and satisfaction on the future intentions of customers of a sports services. *Heliyon*, 9(7), e17850. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e17850>
- Filisetti, M., Cattarelli, D., & Bonomi, S. (2020). Positional plagiocephaly from structure to function: Clinical experience of the service of pediatric osteopathy in Italy. *Early human development*, 146, 105028. <https://doi.org/10.1016/j.earlhumdev.2020.105028>
- Fitriyani, E., & Prasastin, O. V. (2023). Analisis kepuasan layanan mobile JKN pada peserta BPJS kesehatan Kabupaten Wonogiri dengan metode servqual (Service Quality). *Doctoral Dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta*, 1–7. <http://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/5180>
- Gaurifa. (2019). “Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan”, *Jurnal Acedemia, Fakultas Kesehatan, Stikes Santa Elisabeth Medan*. Vol 1 No 1, Mei 2019
- Ginting, J. B. (2024). *The Effect of BPJS Online Tiered Referral System Health on Patient Satisfaction at Royal Prima Hospital*. 6(1), 102–108.
- Gottlieb, U. R., Beatson, A., Chamorro-Koc, M., & Camilleri, B. (2022). Co-creation through non-dyadic service experiences using service design. *Heliyon*, 8(8), e10318. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10318>
- Handayani, L., & Bilondatu, M. I. (2024). *Gambaran Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Metode Human, Organization, dan Technology di RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto*. 12(2), 122–127.
- Herlina, F., Rumengan, A. E., & Indrawan, M. G. (2024). The effect of Interpersonal Communication, Facilities and Application-Based Registration on patient satisfaction with service quality as an intervening variable in the outpatient row RSUD Raja Ahmad Tabib Riau Island Province. *Journal of Multidisciplinary Academic and Practice Studies*, 2(3), 553–577. <https://doi.org/10.35912/jomaps.v2i3.2357>
- Husni, M. A. R., & Aini, N. (2023). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online Berbasis Whatsapp Dan Telepon

- Pasien Rawat Jalan Di RSUD Anna Medika Madura. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Indonesia*, 3(2), 161–167. <https://doi.org/10.62951/jurmiki.v3i2.612>
- Imam et al. (2022). “Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit”, *Jurnal Ummat*, Fakultas Manajemen Informasi Kesehatan, STIKes Panti Waluya Malang, Malang, Jawa Timur. Vol 6 No 46 1, Maret 2022
- Indriyani, V., & Herfiyanti, L. (2021). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), 882–892. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i7.139>
- Julianti Anissa, & Markam Hosizah. (2023). Kepuasan Pengguna Mobile JKN menggunakan Delone dan Mclean Framework. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(2), 1–8.
- Khairunnisa. (2024). *Sosialisasi Desain Signage dan Wayfinding Berdasarkan Aspek Ergonomi Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru*. 4(5), 1153–1158.
- Liang, L., & Wu, G. (2022). Journal of Hospitality and Tourism Management Effects of COVID-19 on customer service experience : Can employees wearing facemasks enhance customer-perceived service quality? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50(April 2021), 10–20. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.12.004>
- Luthfi, F., & Farisni, T. N. (2024). the Influence of Employment Social Security on Customer Satisfaction At Bpjs Employment Meulaboh Branch, West Aceh *MEDALION JOURNAL: Medical* <http://medalionjournal.com/index.php/go/article/view/120>
- Martland, R., Jolley, S., & Harding, H. (2023). Service user experiences of a physical health group for people experiencing psychosis , designed following service user consultation. *Psychiatry Research Communications*, 3(3), 100131. <https://doi.org/10.1016/j.psychom.2023.100131>
- Trianggiraini, S. A., Wahyuni, S., Tuah, U. H., & Artikel, H. (2024). *KOLABORASI INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MELALUI MOBILE*. 9, 9–17.
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 25. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i1.3161>
- Siregar, R. A. (2024). 182-Article Text-970-1-10-20240219. *Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren*, 5(2), 1–12. <https://doi.org/10.46924/jihk.v5i2.182>
- Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika, K. (2023). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 67–74. <https://doi.org/10.47575/jpkm.v4i1.475>