

# The Quality Service of JKN Patient Assessed From *Tangible* Dimension At Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut (RSIGM) Sultan Agung Semarang

Moh. Husnun Niam\*\*, Febia Astiawati Sugiarto\*\*\*, Naila Abhista Veriyanti\*

\* Faculty of Dentistry, Sultan Agung Islamic University

\*\* Department of Community Dentistry, Faculty of Dentistry, Sultan Agung Islamic University

\*\*\* Department of Prosthodontics, Faculty of Dentistry, Sultan Agung Islamic University

Correspondence: [niamfkg@unissula.ac.id](mailto:niamfkg@unissula.ac.id)

Received 12 January 2025; Accepted 19 February 2025; Published online 20 February 2025

## Keywords:

*Dimension of Tangibility,  
Patient Satisfaction,  
Service Quality.*

## ABSTRACT

**Background:** The quality of service at the hospital must be optimal so that patient satisfaction is met. Although the tangible dimension is an important aspect of service quality, its implementation at RSIGM Sultan Agung Semarang still needs improvement. To determine the influence and assessment of the application of tangible dimension elements on patient satisfaction at RSIGM Sultan Agung Semarang.

**Method:** This research method uses analytical observational research (cross sectional) with an accidental sampling technique of 97 respondents. The research instrument used a questionnaire consisting of 15 tangible dimension question items and 5 patient satisfaction question items. Then a reliability validity test, normality test and non-parametric test, namely the Spearman correlation test, were carried out.

**Results:** The research results showed that there was a significant influence of the tangible dimension on patient satisfaction ( $p=0.000$ ) which indicates that this relationship is moderate. The implementation of the tangible dimension is good with 54.9% answers being very satisfied and the level of patient satisfaction at RSIGM Sultan Agung Semarang is good with 59.4% answers being very satisfied.

**Conclusion:** The conclusion obtained from this research is that there is an influence between the tangible dimension and the level of patient satisfaction, where the better the implementation, the better the level of patient satisfaction.

Copyright ©2022 National Research and Innovation Agency. This is an open access article under the CC BY-SA license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

DOI: <http://dx.doi.org/10.30659/medali.7.1.22-30>

2337-6937/ 2460-4151 ©2025 National Research and Innovation Agency

This is an open access article under the CC BY-SA license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

How to Cite: Niam et al. The Quality Service of JKN Patient Assessed From Tangible Dimension At Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut (RSIGM) Sultan Agung Semarang. MEDALI Jurnal: Media Dental Intelektual, v.7, n.1, p.22-30, February 2025.

## PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan untuk menjamin kehidupan sehat seluruh masyarakat, produktif dan sejahtera (Sondari A. dan Raharjo B., 2017). Lembaga yang menyelenggarakan program JKN adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) untuk memberi perlindungan kesehatan secara komprehensif meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif (Putri A. R. J. *et al.*, 2019).

Salah satu fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS yaitu RSIGM Sultan Agung Semarang. Pada RSIGM Sultan Agung Semarang memberi pelayanan kesehatan gigi dan mulut di berbagai bidang spesialis. Selain itu, menjadi sarana prasarana pendidikan dan penelitian mahasiswa dan profesi kedokteran gigi. Akses layanan program JKN memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik harus didukung dengan pemanfaatan sumber daya manusia (SDM) yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien (Gede *et al.*, 2018).

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilaksanakan untuk mencegah, meningkatkan, memelihara kesehatan perorangan maupun kelompok. Pelayanan kesehatan berhubungan dengan keselamatan seseorang sehingga kualitas dan pelayanan pasien harus diperhatikan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien (Layli R., 2022). Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien. Kualitas pelayanan merupakan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diinginkan (Gede *et al.*, 2018).

Menurut Parasuraman 1998 dalam Putri A. R. J. *et al.*, (2019) untuk mengukur kualitas

pelayanan dapat dilakukan dengan metode *SERVQUAL*. Metode ini memiliki 5 dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (memberi jaminan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan). Dimensi *tangible* sangat rendah dan belum memberikan pengaruh yang signifikan pada pasien rawat jalan RS Sarila Husada Sragen. Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru bahwa adanya gap pada dimensi *tangible* karena kualitas pelayanan belum sesuai harapan pasien (Haryanto *et al.*, 2021).

Berdasarkan penelitian tersebut menjadi dasar bagi dilakukannya penelitian terkait kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien JKN di RSIGM Sultan Agung Semarang serta apa saja unsur – unsur yang perlu ditingkatkan dan diperhatikan agar kepuasan pasien meningkat dan citra rumah sakit dipandang baik oleh masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan mendapatkan izin dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan FKG UNISSULA dengan No. 530/B.1-KEPK/SA-FKG/II/2024. Penelitian ini berjenis observasional analitik dengan design *cross sectional*. Populasi penelitian yaitu pasien JKN di RSIGM Sultan Agung Semarang dengan kriteria inklusi berusia 17 tahun ke atas. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling* yang ditemui di Dental Spesialis Center dan rawat inap. Jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus *Lemeshow*, yang menghasilkan kebutuhan 97 responden.

Penelitian dilakukan 2 – 3 bulan menggunakan instrumen penelitian dengan kuesioner yang berisikan 20 pertanyaan dengan skala likert *favorable* dan *unfavorable*. Kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan

responden yang berbeda untuk penelitian. Prosedur penelitian yaitu pasien menyetujui *informed consent* kemudian mengisi kuesioner dengan memberikan tanda *checklist* pada kolom

jawaban. Analisis data diolah menggunakan program SPSS dengan uji normalitas dan uji korelasi Spearman.

## HASIL PENELITIAN

Gambaran responden dikelompokkan berdasarkan usia dan jenis kelamin tercantum dalam tabel :

**Tabel 1.** Gambaran Responden

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki - laki	43	44,3%
2	Perempuan	54	55,7%
<b>Usia</b>			
1	17-22 tahun	31	32%
2	23-28 tahun	21	21,6%
3	29-34 tahun	16	16,5%
4	35-40 tahun	7	7,2%
5	41-46 tahun	3	3,1%
6	47-52 tahun	6	6,2%
7	53-58 tahun	8	8,2%
8	59-63 tahun	5	5,2%

Berdasarkan tabel 1 responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 (55,7%) responden dan 43 (44,3%) responden berjenis kelamin laki – laki. Responden sebagian besar berusia 17 – 22 tahun dengan jumlah 31 (32%) responden dan paling sedikit berusia 41 – 46 tahun dengan jumlah 3 (3,1%) responden.

Hasil penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang sebelumnya telah diuji

validitas dan reliabilitasnya dengan melibatkan 30 responden yang berbeda dari populasi penelitian. Untuk mengetahui kuesioner valid atau tidak, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  menggunakan signifikansi 5% maka kuesioner valid begitu sebaliknya. Kuesioner menggunakan uji Cronbach Alpha dan diakui reliabel jika  $p > 0,6$  (Sutinah and Simamora, 2018).

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas Dimensi *Tangible*

Item	rHitung	rTabel	Keterangan
X1	0.946	0.3610	valid
X2	0.787	0.3610	valid
X3	0.892	0.3610	valid

X4	0.690	0.3610	valid
X5	0.811	0.3610	valid
X6	0.657	0.3610	valid
X7	0.442	0.3610	valid
X8	0.658	0.3610	valid
X9	0.636	0.3610	valid
X10	0.677	0.3610	valid
X11	0.603	0.3610	valid
X12	0.771	0.3610	valid
X13	0.744	0.3610	valid
X14	0.685	0.3610	valid
X15	0.784	0.3610	valid

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Tangible*

Cronbach's Alpha	N of Items
0.930	15

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Item	rHitung	rTabel	Keterangan
Y1	0.826	0.3610	valid
Y2	0.695	0.3610	valid
Y3	0.825	0.3610	valid
Y4	0.726	0.3610	valid
Y5	0.646	0.3610	valid

**Tabel 5.** Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

Cronbach's Alpha	N of Items
0,816	5

Tabel 2 dan 3 menunjukkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas dari kuesioner dimensi *tangible* yang berjumlah 15 item pertanyaan. Kuesioner dapat dinyatakan valid karena  $r$  hitung >  $r$  tabel dan dinyatakan reliabel karena  $p > 0,6$ .

Tabel 4 dan 5 menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner kepuasan pasien yang berjumlah 5 item pertanyaan. Kuesioner dapat dinyatakan valid karena  $r$  hitung >  $r$  tabel dan dinyatakan reliabel karena  $p > 0,6$ .

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

	Komolgorov-Smirnov		
	Statistic	df	Sig.
X	0,125	97	0,001
Y	0,189	97	0,000

Tabel 6 menunjukkan hasil uji normalitas yaitu menggunakan uji komolgorov – Smirnov dengan hasil data tidak terdistribusi normal

ditunjukkan dengan  $p < 0,05$  sehingga pada penelitian ini menggunakan uji non parametrik yaitu uji spearman.

Tabel 7. Persentase Dimensi *Tangible*

Pertanyaan	Persentase				
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
Apakah anda puas dengan pakaian seragam, kebersihan dan kerapihan pakaian petugas saat memberikan pelayanan	0	0	0	48,5%	51,5%
Apakah anda puas dengan pakaian seragam, kebersihan dan kerapihan pakaian dokter gigi saat memberikan pelayanan	0	0	0	42,3%	57,7%
Apakah anda puas dengan kebersihan ruang tunggu yang ada di RSIGM SA	0	0	0	51,5%	48,5%
Apakah anda puas dengan fasilitas-fasilitas berupa kursi, TV, dan AC yang tersedia di ruang tunggu RSIGM SA	0	0	5,2%	51,5%	43,3%
Apakah anda puas dengan kebersihan ruang perawatan yang tersedia di RSIGM SA	0	0	2,1%	45,4%	52,6%

Apakah anda puas dengan kelengkapan alat – alat pemeriksaan yang tersedia di RSIGM SA	0	0	0	28,9%	71,1%
Apakah anda puas dengan kebersihan alat-alat pemeriksaan yang tersedia di RSIGM SA	0	0	0	25,8%	74,2%
Apakah anda puas dengan papan petunjuk informasi yang jelas di RSIGM SA	0	0	2,1%	52,6%	45,4%
Apakah anda puas dengan lokasi parkir yang luas di RSIGM SA	0	0	9,3%	49,5%	41,2%
Dokter gigi dan perawat tidak memakai APD saat melakukan tindakan perawatan	0	0	3,1%	30,9%	66%
RSIGM SA belum memberikan pelayanan kesehatan yang sopan, ramah dan santun	0	0	2,1%	29,9%	68%
Dokter gigi dan perawat kurang komunikatif dalam melayani pasien	0	0	1%	30,9%	68%
RSIGM SA belum memiliki dokter spesialis yang lengkap untuk menangani pasien	0	0	0	32%	68%
RSIGM SA kurang memiliki obat – obatan lengkap di apotek	0	0	0	29,9%	70,1%
RSIGM SA belum memiliki peralatan kesehatan dengan teknologi canggih dan terbaru	0	0	1%	32%	67%

Rata - rata	0	0	1,7%	38,7%	54,9%
-------------	---	---	------	-------	-------

Tabel 8. Persentase Kepuasan Pasien

Pertanyaan	Persentase				
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
RSIGM SA memberikan pelayanan yang mudah dijangkau	0	0	4,1%	46,4%	49,5%
Kebersihan lingkungan RSIGM SA membuat pasien kurang merasa nyaman	0	0	3,1%	18,6%	78,4%
RSIGM SA memberikan pelayanan kesehatan yang tepat waktu	0	2,1%	24,7%	48,5%	24,7%
RSIGM SA belum memberikan kualitas pelayanan yang sesuai atau melebihi ekspektasi pasien	0	0	6,2%	21,6%	72,2%
RSIGM SA Semarang memberikan biaya perawatan yang sesuai dengan perawatan	1%	1%	2,1%	23,7%	72,2%
Rata - rata	0	0,6%	8%	31,7%	59,4%

Tabel 9. Uji Korelasi Spearman

Pengaruh dimensi <i>tangible</i> dengan kepuasan pasien	N	97
	Sig	0,000
	Koefisien korelasi	0,407

Tabel 9 menunjukkan hasil uji korelasi spearman bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *tangible* dan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ). Koefisien korelasi sebesar 0,407

yang menunjukkan hubungan antara dimensi *tangible* dan kepuasan pasien JKN pada RSIGM SA Semarang berkorelasi sedang.

## DISKUSI

Hasil penelitian pada tabel 7 penerapan unsur dimensi tangible di RSI SA menunjukkan sebagian pasien merasa sangat puas yaitu diperoleh rata – rata 54,9% responden. Penilaian tertinggi pada kuesioner dimensi tangible yaitu aspek puas dengan kebersihan alat-alat pemeriksaan yang tersedia di RSI SA. Kuesioner aspek ini memperoleh penilaian sangat puas (SP) yaitu 74,2% dan puas (P) 25,8%. Penilaian tertinggi kedua yaitu pasien sangat puas dengan kelengkapan alat – alat pemeriksaan di RSI SA memperoleh hasil 71,1% responden dan 28,9% responden menyatakan puas. Pentingnya kelengkapan dan kebersihan alat – alat pemeriksaan memberi kontribusi untuk meningkatkan loyalitas pasien RSI SA sehingga memberikan layanan yang diinginkan (Hashem and Nimer A., 2019).

Hasil penelitian lain menyatakan bahwa loyalitas pasien tercapai apabila pasien merasa sangat puas berdasarkan pengalaman baik saat pengobatan sehingga mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut di waktu yang akan datang (Wartiningsih M., Endra F. and Setiawan B., 2023).

Penilaian terhadap lokasi parkir yang luas memperoleh hasil terendah yaitu 41,2% responden menyatakan sangat puas dan 9,3% responden menyatakan kurang puas. Kondisi tempat parkir yang sempit dan lokasi gedung yang bersebelahan dengan gedung lain menyebabkan pasien kesulitan parkir kendaraan sehingga tak jarang pasien harus memarkirkan kendaraan lebih jauh dari lokasi rumah sakit (Gede *et al.*, 2018).

Hasil penelitian pada tabel 8 kepuasan pasien di RSI SA memperoleh nilai rata – rata 54,9% responden memilih sangat puas. Penilaian tertinggi pada pernyataan kuesioner unfavorable tentang kebersihan lingkungan RSI SA

membuat pasien merasa nyaman memperoleh nilai 78,4% responden sangat puas. Menjaga kebersihan membantu pasien nyaman dan membuat perasaan lingkungan ramah pelanggan sehingga pasien akan senang (Marzuq N H and Andriani H, 2022).

Penilaian tentang aspek RSI SA memberikan pelayanan kesehatan yang tepat waktu memperoleh nilai kurang puas sebesar 24,7% responden. Lamanya waktu tunggu disebabkan karena rata – rata perawatan yang dilakukan dokter gigi memerlukan waktu lebih dan tidak bisa diprediksi tergantung jenis perawatan yang dilakukan (Putri A. R. J. *et al.*, 2019).

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml menyatakan dimensi tangible merupakan kemampuan menampilkan sarana dan prasarana dalam bentuk fisik seperti gedung, perlengkapan, peralatan, penampilan pegawai sebagai bukti nyata pelayanan yang diberikan pemberi jasa kepada konsumen. Rumah sakit bisa beroperasi harus didukung oleh fasilitas penunjang baik medis maupun non medis. Fasilitas di rumah sakit harus bisa memenuhi kebutuhan pasien, sehingga pasien akan merasa puas berdasarkan pengalaman yang di dapat (Engkus, 2019).

Tabel 9 menunjukkan hasil uji korelasi spearman bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi tangible dan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ). Koefisien korelasi sebesar 0,407 yang menunjukkan hubungan antara dimensi *tangible* dan kepuasan pasien JKN pada RSI SA Semarang berkorelasi sedang. Angka koefisien korelasi positif yaitu semakin tinggi skor dimensi *tangible* maka semakin tinggi juga kepuasan pasien (Sarwono J, 2015).

## KESIMPULAN



Berdasarkan penelitian terkait kualitas pelayanan pasien JKN dalam dimensi *tangible* di RSIGM SA bahwa penilaian sudah baik. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien ( $p=0.000$ ), yang menunjukkan bahwa hubungan ini berbanding lurus. Penerapan dimensi *tangible* mendapatkan 54,9% jawaban sangat puas dan tingkat kepuasan pasien mendapatkan 59,4% jawaban sangat puas. Pada penelitian ini, membuktikan bahwa dimensi *tangible* sudah di

terapkan dengan baik dan memberi pengaruh bagi kepuasan pasien. Penulis memberikan saran untuk mempertahankan kualitas pelayanan, mengupayakan lahan parkir yang lebih luas dan manajemen waktu tunggu pasien. Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu dapat mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan unsur dimensi *tangible* dan kepuasan pasien untuk menciptakan pengetahuan baru dengan menggunakan metode *mix method*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Engkus (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi', *Jurnal Governansi*, 5(2).
- Gede, I. *Et Al.* (2018) *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja*, *Odonto Dental Journal*.
- Haryanto Susanto, F., Isnawati Simbolon, N. And Monica, E. (2021) *Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang*, *Pharmaceutical Journal Of Indonesia*.
- Hashem, T.N. And Nimer A., N. (2019) 'The Impact Of Service Quality On Customer Loyalty: A Study Of Dental Clinics In Jordan', *International Journal Of Medical And Health Research*, 5(1), Pp. 65–68. Available At: [www.Medicalsciencejournal.Com](http://www.Medicalsciencejournal.Com).
- Layli R. (2022) 'Pengaruh Mutu Pelayanan\_Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit: Literature Review', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), Pp. 12746–12752.
- Marzuq N H And Andriani H (2022) 'Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), Pp. 13995–14008.
- Putri A. R. J., P. *Et Al.* (2019) 'Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rsd Badung Mangusada', *Bali Dental Journal*, 3(2), Pp. 103–113. Available At: <http://Jkg-Udayana.Org>.
- Sarwono J (2015) *Rumus Rumus Populer Dalam Spss 22 Untuk Riset Skripsi*. 1st Edn. Edited By Sahala Aldo. Yogyakarta: C.V Andi Offest.
- Sondari A. And Raharjo B. (2017) 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)', *Higeia: Journal Of Public Health Research And Development*, 1(1). Available At: <http://Journal.Unnes.Ac.Id/Sju/Index.Php/Higeia>.
- Sutinah, E. And Simamora, O.R. (2018) 'Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Bpjs Kesehatan', *Jurnal Informatika*, 5(1), Pp. 90–101.
- Wartiningsih M., Endra F. And Setiawan B. (2023) 'Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Analysis Of Patient Satisfaction And Loyalty At Mojowarno Hospital', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs. Dr. Soetomo*, 9(1), Pp. 196–208.