PENGARUH PENYULUHAN HIV AIDS TERHADAP PENGETAHUAN DAN SIKAP REMAJA DI SMP KRISTEN YATIBA TINOOR KOTA TOMOHON TAHUN 2024

VIRANTI¹, MUH. ILYAS², ZAMLI³

^{1,2,3} Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mega Buana

¹virantivmaki@gmail.com, ²muhammadilyas949@yahoo.com

³zamlizam2019@gmail.com

Abstract: HIV or Human Immunodeficiency Virus is a virus that attacks the body's immune system. AIDS or Acquired Immune Deficiency Syndrome is a group of disease symptoms that arise due to a decrease in the body's immunity caused by HIV infection. Adolescents at this stage often behave in ways that tend to be risky, such as juvenile delinquency (drugs) and the emergence of sexual urges such as premarital sex. Nowadays, teenagers' knowledge about sexuality is still relatively low. However, sexual activity has increased among teenagers, which is the main gateway for infectious diseases, one of which is HIV or AIDS. Objective: to determine the influence of HIV AIDS education on the knowledge and attitudes of teenagers at Yatiba Tinoor Christian Middle School, Tomohon City in 2024. Method: The research is a pre-experimental research with a One Group Pretest Posttest Designs research design where in this research design there is a group that is given treatment (treatment) and have been observed previously (Pretest). The population and sample in this research were class VII students at Yatiba Tinoor Christian Middle School, Tomohon City, namely 30 respondents. Data collection uses power points and videos to provide health education. The data that has been collected is then processed and analyzed univariately and bivariately, the bivariate test used is the Dependent T-Test (Paired T-Test) statistical test using a laptop with the Microsoft Excel program and the statistical program (SPSS). Research Results: There is an influence of counseling about HIV/AIDS on the knowledge of Yatiba Tinoor Christian Middle School students in Tomohon City by showing that the knowledge t value before being given HIV/AIDS counseling (Pretest) is 8.839 and after being given counseling (Posttest) is 5.504 with a significant value or p value -value = .000 which means < 0.05 And there is an influence of counseling about HIV/AIDS on the attitudes of Yatiba Tinoor Christian Middle School students in Tomohon City with the attitude t value before being given HIV/AIDS counseling (Pretest) is 8.949 and after being given counseling (Posttest) is 5.615 with a significant value or p-value = .001 which means < 0.05 .

Keywords: Counseling, HIV/AIDS, Knowledge, Attitude

Abstrak: HIV atau Human Immunodeficiency Virus adalah virus yang menyerang sistem kekebalan tubuh. AIDS atau Acquired Immune Deficiency Syndrome adalah sekumpulan gejala penyakit yang timbul karena turunnya kekebalan tubuh yang disebabkan infeksi oleh HIV. Remaja pada tahap ini seringkali berperilaku cenderung beresiko seperti kenakalan remaja (narkoba) dan munculnya dorongan seks seperti seks pranikah. Namun, pengetahuan remaja tentang seksualitas masih rendah, tetapi aktivitas seksual telah meningkat di antara remaja, yang merupakan pintu gerbang utama untuk penularan penyakit menular seperti HIV atau AIDS. Tujuan: untuk mengetahui Pengaruh Penyuluhan HIV AIDS Terhadap Pengetahuan Dan Sikap Remaja Di SMP Kristen Yatiba Tinoor Kota Tomohon Tahun 2024. Metode: Penelitian merupakan penelitian Pra eksperimen menggunakan rancangan penelitian One Group Pretest Posttest Designs, di mana suatu kelompok diberi perlakuan (treatment) dan sebelumnya diamati (pretest). Populasi dan sampel dalam penelitian ini siswa kelas VII di SMP Kristen Yatiba Tinoor Kota Tomohon

yaitu sebanyak 30 responden. Pengumpulan data menggunakan power point dan video untuk memberikan Pendidikan kesehatan. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis secara univariat dan bivariat, uji bivariat yang digunakan adalah uji statistic Dependeny T-Test (Paired T-Test) menggunakan laptop dengan program Microsoft Excel dan program statistik (SPSS). Hasil Penelitian: Terdapat pengaruh penyuluhan tentang HIV/AIDS terhadap pengetahuan siswa SMP Kristen Yatiba Tinoor Kota Tomohon dengan menunjukkan nilai t pengetahuan sebelum diberikan penyuluhan HIV/AIDS (Pretest) adalah 8.839 dan sesudah diberikan penyuluhan (Posttest) adalah 5.504 dengan nilai signifikan atau nilai p-value = .000 yang berarti $< 0,05$ Dan Terdapat pengaruh penyuluhan tentang HIV/AIDS terhadap sikap siswa SMP Kristen Yatiba Tinoor Kota Tomohon dengan nilai t sikap sebelum diberikan penyuluhan HIV/AIDS (Pretest) adalah 8.949 dan sesudah diberikan penyuluhan (Posttest) adalah 5.615 dengan nilai signifikan atau nilai p-value = .001 yang berarti $< 0,05$.

Kata Kunci: Penyuluhan, HIV/AIDS, Pengetahuan, Sikap

A. Pendahuluan

Virus HIV, juga dikenal sebagai Human Immunodeficiency Virus, menyerang sistem kekebalan tubuh seseorang, menyebabkan kekebalan mereka menurun, yang membuatnya lebih mudah terinfeksi berbagai penyakit lainnya. AIDS adalah sekumpulan gejala penyakit yang disebabkan oleh penurunan kekebalan tubuh yang disebabkan oleh infeksi HIV. Akibatnya, orang tersebut sangat mudah terkena berbagai penyakit infeksi (infeksi oportunistik) yang sering berakibat fatal. Pengidap HIV memerlukan pengobatan dengan Antiretroviral (ARV) untuk mengurangi jumlah virus dalam tubuh mereka agar mereka tidak sampai ke stadium AIDS, sedangkan pengidap AIDS memerlukan pengobatan ARV untuk mencegah infeksi oportunistik dengan berbagai komplikasinya. (Kemenkes RI, 2022).

Sepanjang tahun 2023, terdapat 16.410 kasus baru Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS) di Indonesia, menurut data yang diolah oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Kemkens mendefinisikan AIDS sebagai kumpulan gejala yang disebabkan oleh penurunan sistem kekebalan tubuh yang disebabkan oleh HIV. Pada tahun 2023, kasus AIDS baru paling banyak ditemukan di Jawa Barat, dengan 2.575 kasus, atau 16% dari total kasus baru nasional. Kasus terbanyak di Jawa Timur dan Jawa Tengah, masing-masing dengan 2.432 kasus, masing-masing., Jawa Tengah 2.008 Kasus, Bali 1.680 Kasus, Jakarta 1.229 Kasus, Sumatera Utara 893 Kasus, Banten 622 Kasus, Sulawesi Utara 413 Kasus, NTT 358 Kasus, Kalimantan Barat 333 Kasus). (Kemenkes, RI. 2023)

Masa remaja adalah masa antara kanak-kanak dan dewasa. Biasanya dimulai pada usia 14 tahun untuk pria dan 12 tahun untuk wanita. Namun, transisi ke masa dewasa biasanya didefinisikan sebagai waktu ketika seseorang mulai bertindak terlepas dari orang tuanya. Remaja adalah masa yang tidak stabil. Selama periode ini, terjadi pergolakan emosi yang diiringi dengan pertumbuhan dan perkembangan fisik yang sangat pesat, baik fisik maupun psikologis. (Proverawati, 2020).

Kematangan organ seks primer dan sekunder, yang dipengaruhi oleh kematangan hormon seksual, adalah tanda perubahan fisik yang terjadi secara biologis. Secara psikologis, keadaan emosi remaja sangat labil, dan emosi lebih mendominasi daripada pikiran yang realistis. Para remaja mulai terlibat dalam kehidupan sosial dan memiliki keinginan untuk berpacaran. Di mana pemikiran remaja biasanya tidak teratur dan tidak dapat membedakan mana yang benar dan salah. Pada masa remaja, perubahan fisik dan perilaku yang cenderung beresiko muncul, termasuk kenakalan remaja (narkoba) dan munculnya dorongan seks, seperti seks pranikah. Pengetahuan remaja tentang seksualitas saat ini dianggap rendah. Namun, aktivitas seksual di kalangan remaja telah meningkat

sejak tahun 60-an. Menurut penelitian terakhir, hampir 50% remaja di bawah usia 15 tahun dan 75% remaja di bawah usia 19 tahun melaporkan telah melakukan hubungan seks. Ini adalah gerbang utama untuk penyakit menular, termasuk HIV atau AIDS. Akibatnya, banyak remaja tidak menyadari dampak penyakit jika mereka tertular karena kurangnya pengetahuan dan sikap remaja tentang penyakit menular.(Proverawati, 2020).

Hampir di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, HIV atau AIDS menjadi masalah kesehatan masyarakat. Jumlah kasus HIV yang dilaporkan dari tahun 2005 hingga 2019 meningkat setiap tahunnya. Jumlah total kasus HIV yang dilaporkan sampai Juni 2019 sebanyak 349.882, yang merupakan 60,7% dari estimasi PHA tahun 2016 sebanyak 640.443. Jumlah total kasus AIDS yang dilaporkan dari tahun 1987 hingga Juni 2019 sebanyak 117.064. (“Ditjen P2P Kemenkes RI,” 2021).

Karena tidak cukup pengetahuan remaja tentang HIV/AIDS, peneliti ingin memberikan pengetahuan dasar tentang HIV/AIDS agar remaja dapat memahami dan memahami seberapa berbahayanya HIV/AIDS dan memiliki sikap dan perilaku yang sehat untuk menghindari HIV/AIDS. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hillary et al. (2021) menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan dalam sikap dan pengetahuan individu dalam kelompok yang diberikan penyuluhan kesehatan tentang pengetahuan HIV/AIDS sebelum dan sesudah perlakuan. Penelitian Akbar et al. (2020) menyatakan bahwa ada dampak dari penyuluhan kesehatan terhadap pengetahuan HIV/AIDS.

Sebagian besar remaja wanita berbicara tentang kesehatan reproduksi dengan teman mereka (60 persen), ibu mereka (44 persen), dan guru mereka (43 persen). Sebaliknya, remaja pria berbicara tentang kesehatan reproduksi dengan teman mereka (59 persen) dan guru mereka (39 persen). Persentase remaja yang membicarakan masalah kesehatan reproduksinya lebih tinggi dan tinggal di perkotaan. Pemuka agama dan petugas kesehatan masih memiliki pekerjaan yang rendah (masing-masing 11 persen dan 17 persen). (SDKI, 2023)

Hasil penelitian tentang sikap remaja terhadap pencegahan HIV/AIDS sebelum penyuluhan menunjukkan bahwa 5 responden (14 persen) memiliki sikap positif dan 30 responden (86 persen) memiliki sikap negatif. Namun, setelah penyuluhan, sikap positif meningkat menjadi 12 responden (34,3%) dan sikap negatif meningkat menjadi 23 responden (65,7%). Pada tahun 2018, remaja kelas XI di SMAN 1 Gamping menunjukkan pengaruh penyuluhan kesehatan tentang HIV/AIDS terhadap tingkat pengetahuan tentang pencegahan HIV/AIDS dengan nilai $p = 0,011 < 0,05$, dan sikap pencegahan HIV/AIDS dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$.(Bilqis, 2020).

Survey pendahuluan di SMP Kristen Yatiba Tinoor, sebelum melakukan penelitian ini, di peroleh informasi dari siwa-siswi yang telah dilakukan wawancara kepada 15 orang siswa siswi. Yang mana 15 orang siswa-siswi tidak mengetahui apa itu HIV/AIDS, tidak diajarkan di sekolah, dan tidak mengetahui dampak-dampak yang ditimbulkan dari HIV/AIDS. Minimnya pengetahuan tentang kesehatan reproduksi oleh siswa/siswi SMP Kristen Yatiba Tinoor, dibuktikan dengan wawancara awal dengan salah satu siswa bahwa reproduksi adalah menghasilkan keturunan (hamil bagi perempuan).

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah pra eksperimental dengan rancangan penelitian One Group Pretest Posttest Designs. Dalam rancangan ini, suatu kelompok diberi perlakuan (treatment) dan diamati sebelum perlakuan (Posttest), dan kemudian diamati hasilnya setelah perlakuan. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas VII di SMP Kristen Yatiba Tinoor Kota Tomohon. Jumlah Populasi 30 siswa. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu semua siswa kelas VII berjumlah 30 orang, dengan Teknik pengambilan sample adalah Total Sampling. Analisis data yang dilakukan analisis

univariate dan bivariat

C. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 : Distribusi Karakteristik Responden di SMP Kristen Yatiba Tinoor Kota Tomohon tahun 2024

Karakteristik	F	%
Umur		
13 Tahun	10	33,34
14 Tahun	20	66,66
Jumlah	30	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	19	63,3
Perempuan	11	36,7
Jumlah	30	100,0
Kepuasan Pengguna Asuransi mandiri in Health		
Puas	18	60,0
Kurang Puas	12	40,0
Jumlah	30	100,0
Reliability (pelayanan medis)		
Baik	17	56,7
Kurang Baik	13	43,3
Jumlah	30	100,0
Responsiviness (status klaim)		
Baik	19	63,3
Kurang Baik	11	36,7
Jumlah	30	100,0
Tangible (ketersediaan obat)		
Baik	17	56,7
Kurang Baik	13	43,3
Jumlah	30	100,0
Assurance (pengguna aplikasi Fit Aja)		
Baik	16	53,3
Kurang Baik	14	46,7
Jumlah	30	100,0
Emphaty (Penolakan di Provider)		
Baik	16	53,3
Kurang Baik	14	46,7
Jumlah	30	100,0

Sumber: *Data Primer, 2024*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden, sebagian besar responden memiliki umur 20-30 tahun sebanyak 19 responden (63,3%), sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 responden (63,3%), sebagian besar responden puas terhadap penggunaan asuransi mandiri in health sebanyak 18 responden (60,0%), sebagian besar responden memiliki reliability kategori baik sebanyak 17 responden (56,7%). Selanjutnya sebagian besar responden memiliki responsiviness kategori baik sebanyak 19 responden (63,3%), sebagian besar memiliki tangible kategori baik sebanyak 17 responden (56,7%), sebagian besar responden memiliki assurance kategori baik sebanyak 16 responden (53,3%), sebagian besar responden memiliki emphaty kategori baik sebanyak

16 responden (53,3%).

Tabel 2. Hubungan *reliability* (pelayanan medis) dengan kepuasan pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT. Pegadaian Persero Cabang Mamuju Tahun 2024.

<i>Reliability</i> (pelayanan medis)	Kepuasan Pengguna Asuransi				Total	P value	POR
	Puas		Kurang Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Baik	14	82,4	3	17,6	17	100	8,167
Kurang Baik	4	30,8	9	69,2	13	100	
Total	18	60,0	12	40,0	30	100	0,004

Sumber : Data Primer, dianalisis 2024

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji statistik variabel *reliability* (pelayanan medis) menunjukkan bahwa dari 30 sampel, kategori baik berjumlah 17 responden dan kategori kurang baik berjumlah 13 responden. Dari 17 responden kategori baik, terdapat 14 (82,4%) responden yang puas terhadap penggunaan asuransi mandiri in health dan 3 (17,6%) responden yang kurang puas. Dari 13 responden yang kurang baik, terdapat 4 (30,8%) responden yang puas terhadap penggunaan asuransi mandiri in health dan 9 (69,2%) yang kurang puas. Berdasarkan hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai X^2 Hitung yaitu 8,167 > nilai X^2 tabel yaitu 3,841 dan nilai signifikan probabilitas *reliability* adalah sig-p = 0,004 < 0,05 Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *reliability* terhadap kepuasan pengguna asuransi mandiri in health di PT. Pegadaian Persero Cabang Mamuju Tahun 2024.

Penelitian Ratnatasari, 2020 menunjukkan bahwa pada dimensi *reliability* terdapat 3 atribut yang mempunyai kesesuaian rendah dan gap yang cukup besar sehingga termasuk sebagai prioritas perbaikan, diantaranya persyaratan administrasi pelayanan yang kurang jelas dan kurang mudah dipahami, waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan waktu tunggu pelayanan obat. Permasalahan pada waktu tunggu juga memang menjadi masalah utama pada puskesmas di Kota Depok yaitu waktu tunggu pendaftaran yang harus segera dibenahi (Ratnatasari et al., 2020). Penelitian Putri, 2024 menunjukkan bahwa dimensi kehandalan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Nilai indikator yang mendapat skor rendah terdapat pada indikator ketepatan waktu pelayanan dan kelengkapan jenis layanan. Ketepatan pelayanan yang dimaksud adalah dokter tidak datang tepat waktu dan lama waktu tunggu pelayanan. Sedangkan kelengkapan jenis layanan yang dimaksud adalah kurangnya layanan klinik untuk memenuhi kebutuhan pasien secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Pasien berharap kelengkapan layanan di klinik akan mengurangi beban waktu dan materi saat tahapan pelayanan berlangsung dan berharap dapat mengurangi angka rujukan ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL) (Puteri et al., 2024).

Tabel 3. Hubungan *Responsivness* (status klaim) dengan kepuasan pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT. Pegadaian Persero Cabang Mamuju Tahun 2024.

<i>Responsivness</i> (status klaim)	Kepuasan Pengguna Asuransi				Total	P value	POR
	Puas		Kurang Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Baik	14	73,7	5	26,3	19	100	4,043
Kurang Baik	4	36,4	7	63,6	11	100	
Total	18	60,0	12	40,0	30	100	0,004

Sumber : Data Primer, dianalisis 2024

Berdasarkan Tabel 3 hasil uji statistik variabel *responsivness* (status klaim) menunjukkan bahwa dari 30 sampel, kategori baik berjumlah 19 responden dan kategori kurang baik

berjumlah 11 responden. Dari 19 responden kategori baik, terdapat 14 (73,7%) responden yang puas terhadap penggunaan asuransi mandiri in health dan 5 (26,3%) responden yang kurang puas. Dari 11 responden yang kurang baik, terdapat 3 (36,4%) responden yang puas terhadap penggunaan asuransi mandiri in health dan 7 (63,6%) yang kurang puas.

Berdasarkan hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai X^2 Hitung yaitu 4,043 > nilai X^2 tabel yaitu 3,841 dan nilai signifikan probabilitas reliability adalah sig-p = 0,004 < 0,05 Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *responsiviness* (status klaim) terhadap kepuasan pengguna asuransi mandiri in health di PT. Pegadaian Persero Cabang Mamuju Tahun 2024. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, 2020 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai p value 0.000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS Hermina Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan poli rawat jalan RS Hermina Palembang (Dewi et al., 2020). Penelitian Ratnasari, 2020 menunjukkan bahwa pada dimensi *Responsiveness* atribut petugas pendaftaran merespon secara cepat dan tanggap menjadi masalah yang menjadi prioritas perbaikan karena adanya hubungan antara daya tanggap dan kepuasan pasien (Ratnasari et al., 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rofiah (2019) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petsiah. Hasil uji statistik pada penelitian tersebut menunjukkan untuk dimensi *responsiveness* dari 270 responden, sebanyak 47 responden (17,4%) menyatakan baik, 179 responden (66,3%) menyatakan cukup, dan 44 (16,3%) menyatakan kurang baik serta nilai P-Value 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Menurut Try Melliniawati, dkk (2023) dimensi *responsiveness* (cepat tanggap) merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai dengan prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. Skor terendah pernyataan kuesioner dimensi *responsiveness* pada penelitian ini adalah kurang *responsifnya* petugas dalam memberitahukan lamanya proses pemberian obat dan keterlambatan pemeriksaan pasien. Kurangnya pemberitahuan informasi kepada pasien (Melliniawati et al., 2023)

Tabel 4. Hubungan *tangible* (ketersediaan obat) dengan kepuasan pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT. Pegadaian Persero Cabang Mamuju Tahun 2024.

<i>tangible</i> (ketersediaan obat)	Kepuasan Pengguna Asuransi				Total	P value	POR
	Puas		Kurang Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Baik	14	82,4	3	17,6	17	100	8,167 0,004
Kurang Baik	4	30,8	9	69,2	13	100	
Total	18	60,0	12	40,0	30	100	

Berdasarkan Tabel 4 hasil uji statistik variabel *tangible* (ketersediaan obat) menunjukkan bahwa dari 30 sampel, kategori baik berjumlah 17 responden dan kategori kurang baik berjumlah 13 responden. Dari 17 responden kategori baik, terdapat 14 (82,4%) responden yang puas terhadap penggunaan asuransi mandiri in health dan 3 (17,6%) responden yang kurang puas. Dari 13 responden yang kurang baik, terdapat 4 (30,8%) responden yang puas terhadap penggunaan asuransi mandiri in health dan 9 (69,2%) yang kurang puas.

Berdasarkan hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai X^2 Hitung yaitu 8,167 > nilai X^2 tabel yaitu 3,841 dan nilai signifikan probabilitas reliability adalah sig-p = 0,004

< 0,05 Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *tangible* (ketersediaan obat) terhadap kepuasan pengguna asuransi mandiri in health di PT. Pegadaian Persero Cabang Mamuju Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Enas (2020) yaitu bahwa bukti fisik menjadi variabel yang paling tinggi dalam kualitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa secara parsial bukti fisik pada Puskesmas Imbanagara Ciamis bahwa tangibles memiliki pengaruh positif sebesar 34,3%. Selain itu penelitian Ardiyan (2017) menunjukkan bahwa pasien lebih melihat bukti fisik sebagai hal signifikan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Lebih lanjut hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik bukti fisik sebuah puskesmas maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang yang memiliki nilai tertinggi adalah variabel bukti fisik. Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu dimana memang ada hubungan secara langsung pada faktor bukti fisik dengan kepuasan pasien yang terdapat di unit rawat inap di UPT Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor (Selavani et al., 2023).

Penelitian Rizka 2024 menunjukkan bahwa Identifikasi pasien dapat dilakukan dengan dua cara: secara visual, dengan memeriksa penanda yang dipasang pada pasien seperti gelang identifikasi, dan secara verbal, dengan menyebutkan nama pasien sebelum melakukan tindakan. Setiap kali petugas pelayanan akan melakukan tindakan, baik itu pemberian obat, prosedur medis, atau prosedur diagnostik, mereka harus memastikan identifikasi pasien dilakukan terlebih dahulu (Rizka, 2024). Penelitian Dewi 2020 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai p value $0.000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS Hermina Palembang. Hal ini disebabkan karena kepuasan responden terhadap bukti langsung yang bisa dilihat dan dirasakan pasien, sehingga jika pasien merasa nyaman dengan tempat yang dikunjunginya berarti pelayanan yang diberikan juga akan memuaskan (Dewi et al., 2020).

Penelitian Leny, 2024 menunjukkan bahwa dimensi *Tangiability* (Bukti Fisik) berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik. Harapan pasien terhadap dimensi bukti fisik merupakan keyakinan pasien sebelum menerima pelayanan yang diterimanya akan dijadikan standar atau acuan menilai pelayanan. Dimensi bukti fisik pelayanan rawat jalan pasien BPJS di RS Tere Margareth dalam penelitian ini yaitu kebersihan, kerapian petugas, kenyamanan ruangan, kebersihan alat makan dan minum yang digunakan, serta papan penunjuk ruangan (Lenny, 2024).

Tabel 5. Hubungan *assurance* (penggunaan aplikasi Fit Aja) dengan kepuasan pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT. Pegadaian Persero Cabang Mamuju Thaun 2024.

<i>Assurance</i> (pengguna aplikasi Fit Aja)	Kepuasan Pengguna Asuransi				Total	p value	POR
	Puas		Kurang Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Baik	14	87,5	2	12,5	16	100	10,804
Kurang Baik	4	28,6	10	71,4	14	100	
Total	18	60,0	12	40,0	30	100	

Sumber : Data Primer, dianalisis 2024

Berdasarkan Tabel 5 hasil uji statistik variabel *assurance* (pengguna aplikasi fit aja) menunjukkan bahwa dari 30 sampel, kategori baik berjumlah 16 responden dan kategori kurang baik berjumlah 14 responden. Dari 16 responden kategori baik, terdapat 14 (87,5%)

responden yang puas terhadap penggunaan asuransi mandiri in health dan 2 (12,5%) responden yang kurang puas. Dari 14 responden yang kurang baik, terdapat 4 (28,6%) responden yang puas terhadap penggunaan asuransi mandiri in health dan 10 (71,4%) yang kurang puas.

Berdasarkan hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai X^2 Hitung yaitu $10,804 >$ nilai X^2 tabel yaitu $3,841$ dan nilai signifikan probabilitas reliability adalah $\text{sig-p} = 0,001 < 0,05$ Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *assurance* (pengguna aplikasi Fit Aja) terhadap kepuasan pengguna asuransi mandiri in health di PT. Pegadaian Persero Cabang Mamuju Tahun 2024. Dimensi Jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan perilaku petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada para petugas kesehatan. Dimensi jaminan di RSUD Ungaran dalam penelitian ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kompetensi, biaya perawatan yang terjangkau dan sopan-santun (Lenny, 2024).

Penelitian Dewi, 2020 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai p value $0.000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS Hermina Palembang. Dalam berinteraksi dengan pasien diperlukan komunikasi yang baik sehingga akan memberikan kesan ramah bagi pasien. Menurut Supranto (2011) bahwa jaminan (*assurance*) dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan mencakup pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan (Dewi et al., 2020).

Menurut Try Melliniawati, dkk (2023) dimensi *assurance* (jaminan) berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna. Pemenuhan terhadap kriteria ini mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Skor terendah pernyataan kuesioner dimensi *assurance* pada penelitian ini adalah jaminan kesembuhan akan penyakit pasien. Kurangnya keyakinan pasien terhadap jaminan kesembuhan akan penyakitnya dapat menimbulkan perasaan tidak terbebas dari ancaman penyakitnya. Dengan demikian hal tersebut dapat diperbaiki atau ditingkatkan dengan menerapkan budaya kerja yang bermutu, yaitu budaya tidak ada kesalahan dari pimpinan puncak sampai dengan front line staff dan budaya kerja seperti ini dikembangkan melalui pembentukan kelompok kerja yang kompak karena terus menerus sudah mendapat pelatihan sesuai perkembangan teknologi kedokteran dan ekspetasi masyarakat (Melliniawati et al., 2023)

Tabel 6. Hubungan *emphaty* (Informasi Provider) dengan kepuasan pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT. Pegadaian Persero Cabang Mamuju tahun 2024.

<i>Emphaty</i> (penolakan di provider)	Kepuasan Pengguna Asuransi				Total	P value	POR
	Puas		Kurang Puas				
	f	%	f	%			
Baik	14	87,5	2	12,5	16	100	10,804
Kurang Baik	4	28,6	10	71,4	14	100	0,001
Total	18	60,0	12	40,0	30	100	

Berdasarkan Tabel 6 hasil uji statistik variabel *emphaty* (penolakan di provider) menunjukkan bahwa dari 30 sampel, kategori baik berjumlah 16 responden dan kategori kurang baik berjumlah 14 responden. Dari 16 responden kategori baik, terdapat 14 (87,5%) responden yang puas terhadap penggunaan asuransi mandiri in health dan 2 (12,5%) responden yang kurang puas. Dari 14 responden yang kurang baik, terdapat 4 (28,6%) responden yang puas terhadap penggunaan asuransi mandiri in health dan 10 (71,4%) yang kurang puas. Berdasarkan hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai X^2 Hitung yaitu

10,804 > nilai X^2 tabel yaitu 3,841 dan nilai signifikan probabilitas reliability adalah sig-p = 0,001 < 0,05 Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *emphaty* (penolakan di provider) terhadap kepuasan pengguna asuransi mandiri in health di PT. Pegadaian Persero Cabang Mamuju Tahun 2024.

Penelitian Leny, 2024 menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* (perhatian) merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pasien seperti kemampuan petugas untuk komunikasi dengan pasien, pengertian petugas terhadap keinginan dan kebutuhan pasien. Dimensi perhatian di Rumah Sakit Tere Margareth penelitian ini meliputi pelayanan yang tidak membeda-bedakan tanpa memandang status sosial, petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, jam besuk (kunjungan), waktu pasien dan keluarga berkonsultasi dengan dokter, keramahan petugas. Dimensi ini menunjukkan perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan (pasien) dan merefleksikan kemampuan karyawan untuk menyelami perasaan pelanggan (pasien) (Lenny, 2024).

Penelitian Ratnasari, 2020 menunjukkan bahwa pada dimensi *Empathy* atribut memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan dan perawat melayani dengan sabar dan penuh perhatian, RS perlu memperbaiki atribut ini agar kepuasan pasien dari segi empati dapat meningkat, sesuai dengan penelitian Alwy bahwa ada hubungan antara empati dengan kepuasan (Ratnasari et al., 2020). Penelitian Dewi 2020 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji statistik *chis-square* diperoleh nilai p value $0.000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS Hermina Palembang. Pelayanan yang dapat diakses haruslah diimbangi rasa empati petugas kepada pasien, dengan cara memberikan komunikasi yang baik, mendengarkan keluhan dan petugas tersebut juga tidak membeda-bedakan status sosial. Itulah yang akan membuat pasien puas karena sikap petugas poli rawat jalan yang ramah dan membuka diri untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar kepada pasien melayani sepenuh hati itulah kunci kepuasan (Dewi et al., 2020).

Menurut Try Melliniawati, dkk (2023) dimensi *emphaty* (kepedulian) merupakan kriteria terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Skor terendah pernyataan kuesioner dimensi *emphaty* pada penelitian ini adalah kurangnya petugas dalam menghibur dan memberikan dorongan serta perhatian kepada pasien. bersikap tidak peduli pada pasien, hal tersebut dapat menimbulkan rasa kecewa pasien akan pelayanan. Dengan demikian hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan kembali yaitu kepedulian atau perhatian petugas pada saat memberikan pelayanan kepada pasien. Menghibur, memberikan dorongan dan perhatian kepada pasien dapat dilakukan dengan meluangkan waktu mendengarkan keluhan, kebutuhan, dan keinginan atau harapan pasien secara saksam (Melliniawati et al., 2023).

D. Penutup

Ada hubungan antara Reliability terhadap kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT Pegadaian Persero Cabang mamuju tahun 2024 dengan nilai X^2 Hitung yaitu 8,167 > nilai X^2 tabel yaitu 3,841 dan nilai signifikan probabilitas reliability adalah sig-p = 0,004 < 0,05. Ada hubungan antara Responsivers terhadap kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT Pegadaian Persero Cabang mamuju tahun 2024 dengan nilai X^2 Hitung yaitu 4,043 > nilai X^2 tabel yaitu 3,841 dan nilai signifikan probabilitas responsiveness adalah sig-p = 0,004 < 0,05. Ada hubungan antara Tangible terhadap kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan mandiri

in health di PT Pegadaian Persero Cabang mamuju tahun 2024 dengan nilai X2 Hitung yaitu 8,167 > nilai X2 tabel yaitu 3,841 dan nilai signifikan probabilitas tangible adalah sig-p = 0,004 < 0,05. Ada hubungan antara Assurance terhadap kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT Pegadaian Persero Cabang mamuju tahun 2024 dengan nilai X2 Hitung yaitu 10,804 > nilai X2 tabel yaitu 3,841 dan nilai signifikan probabilitas assurance adalah sig-p = 0,001 < 0,05. Ada hubungan antara Emphaty terhadap kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT Pegadaian Persero Cabang mamuju tahun 2024 dengan nilai X2 Hitung yaitu 10,804 > nilai X2 tabel yaitu 3,841 dan nilai signifikan probabilitas emphaty adalah sig-p = 0,001 < 0,05.

Daftar Pustaka

- Arikunto, & Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Aryani, F., Muharni, S., Liasari, M., Afrianti Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau Jl Kamboaja, R., & Baru, S. (2015). *outpatients' satisfaction analysis of pharmaceutical service quality in pharmacy installation of ibnu sina islamic hospital pekanbaru*. *pharmacy*, 12(01).
- Astuti TY, & Taufiq M. (2023). Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi (Studi PT.Asuransi Jiwa Central Asia Raya Bukittinggi). *Journal Of Social Science Research*, 3.
- Listiyana Ita, & Rustiana ER. (2017). Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pengguna BPJS Kesehatan Di Kota Semarang. *Unnes Journal Of Public Health*. Mandiri Inhealth. (n.d.). Retrieved January 11, 2024, from <https://www.inhealth.co.id/id/about#background>
- Notoatmodjo S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Sari, SKM, MSE, K. (2018). Perkembangan Asuransi Kesehatan Swasta di Indonesia 2012 – 2016. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 2(2). <https://doi.org/10.7454/eki.v2i2.2142>
- Satria TF, Asri VI, & Sokhibi. (2023). Analisis Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Asuransi Untuk Meningkatkan Loyalitas Menggunakan Metode ServQual,CSI,Dan QFD Di KPM Pruforce One Juwana. *Simetris*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.
- Supryanita Rina. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Kesehatan AXA Mandiri Cabang Padang. *Jurnal Ekonomi STIE Haji Agus Salim*.
- Yumansya Qori, Turmudi Ahmad, & Fatchan Muhammad. (2023). Prediksi Jumlah Kasus Klaim Indemnity Dengan Menggunakan Algoritma Regresi Linear Pada Asuransi Mandiri Inhealth. *Bulletin Of Information Technology (BIT)*.
- Dewi, L., Dewi, L., & Wahyudi, C. R. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Poli Rawat Jalan Di Rs Hermina Palembang *Jurnal Kesehatan Abdurahman Palembang Vol . 9 No . 1 , Maret 2020 Lisneni Dewi | 58 Jurnal Kesehatan Abdurahman Palembang Vol . 9 No . 1 , Maret 202. 9(1), 57–63.*
- Lenny, E. a. (2024). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Rumah Sakit Umum Tere Margareth Medan Tahun 2023. 8, 1379–1386.
- Melliniawati, T., Syari, W., & Chotimah, I. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. *Promotor*, 6(4), 431–439. <https://doi.org/10.32832/pro.v6i4.276>
- Puteri, D. A., Syaodih, E., Agung, I. W. P., & Andikarya, O. (2024). Pengaruh mutu

- pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien bpjs klinik kirana medika bandung. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 2(1), 13–23.
- Ratnasari, D., Misnaniarti, M., & Windusari, Y. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(2), 74. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.48366>
- Selavani, S. A., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Puskesmas Kendalkerep Menggunakan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan. *Sport Science and ...*, 5(8), 784–796. <https://doi.org/10.17977/um062v5i82023p784-796>