

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JAMINAN ASURANSI KESEHATAN MANDIRI IN HEALTH PADA PENGGUNA MANDIRI IN HEALTH DI PT PEGADAIAN PERSERO CABANG MAMUJU

RAMISA¹, MUH. ILYAS², ZAMLI³

^{1,2,3} Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mega Buana
syafiqaisyahibrahim@gmail.com, muhammadilyas949@yahoo.com,
zamlizam2019@gmail.com

Abstract: *This research discusses the influence of Mandiri In Health Health Insurance Guarantee User Satisfaction on Mandiri in Health users at PT. Pawnshop company Mamuju Branch. This research uses the Analytical Survey method. This research uses a cross sectional approach. The population was 43 people, the research sample was 30 employees. The sample technique uses accidental sampling. Chiss square test analysis. The research results show that there is a relationship between Reliability and the X^2 Calculate value, namely 8.167 and the significant value is $\text{sig-p} = 0.004 < 0.05$, Responsiveness with the X^2 Calculate value, the significant value of the probability of responsiveness is $\text{sig-p} = 0.004 < 0.05$, Tanggible with The calculated X^2 value is 8.167 and the tangible probability significant value is $\text{sig-p} = 0.004 < 0.05$, the assurance with the calculated X^2 value is 10.804 and the significant probability value is $\text{sig-p} = 0.001 < 0.05$. empathy with a calculated X^2 value of 10.804 and a significant value of $\text{sig-p} = 0.001 < 0.05$ on patient satisfaction using Mandiri In Health insurance at PT. Pawnshop company Mamuju Branch in 2024.*

Keywords: *Patient satisfaction, reliability, responsiveness, tangible, assurance, empathy.*

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang pengaruh Kepuasan Pengguna Jaminan Asuransi Kesehatan Mandiri In Health pada pengguna Mandiri in Health di PT. Pegadaian Persero Cabang Mamuju. Penelitian ini menggunakan metode Survei Analitik. Penelitian ini menggunakan pendekatan Cross Sectional. Populasi berjumlah 43 orang, sampel penelitian yaitu 30 karyawan. teknik sampel menggunakan accidental sampling. Analisis Chiss square test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara Reliability dengan nilai X^2 Hitung yaitu 8,167 dan nilai signifikan adalah $\text{sig-p} = 0,004 < 0,05$, Responsiviness dengan nilai X^2 Hitung nilai signifikan probabilitas responsiveness adalah $\text{sig-p} = 0,004 < 0,05$, Tanggible dengan nilai X^2 Hitung yaitu 8,167 dan nilai signifikan probabilitas tangible adalah $\text{sig-p} = 0,004 < 0,05$, assurance dengan nilai X^2 Hitung yaitu 10,804 dan nilai signifikan probabilitas adalah $\text{sig-p} = 0,001 < 0,05$. emphaty dengan dengan nilai X^2 Hitung yaitu 10,804 dan nilai signifikan adalah $\text{sig-p} = 0,001 < 0,05$ terhadap kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT Pegadaian Persero Cabang mamuju tahun 2024.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, reliability, responsiviness, tangible, assurance, emphaty

A. Pendahuluan

Setiap orang memiliki risiko dalam hidupnya termasuk salah satunya adalah risiko sakit/sehat. Risiko sakit/sehat yang dimiliki setiap orang dapat ditanggung dengan dua jenis jaminan yaitu asuransi kesehatan komersil dan asuransi kesehatan sosial. Asuransi kesehatan komersil bersifat sukarela (voluntary) sementara asuransi kesehatan sosial bersifat wajib (mandatory). Jika risiko sakit seseorang ditanggung asuransi kesehatan sosial, maka jaminan yang diberikan kepadanya merupakan tanggung jawab negara untuk menjamin hak warganya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Jika risiko sakit seseorang ditanggung asuransi kesehatan komersil maka jaminan yang diberikan

kepadanya merupakan upayanya untuk menawarkan pertanggung jawaban risiko kepada pihak yang bersedia menanggung (insurer). (A, 2021)

Pembiayaan kesehatan adalah bagian yang vital dalam sistem kesehatan. Menurut Goldstein dkk sistem kesehatan masyarakat terdiri dari lima komponen utama yaitu organisasi, pembiayaan, manajemen, kinerja, dan masalah kesehatan (Goldstein et al., 2015). Menurut WHO, sistem kesehatan terdiri enam bagian utama yaitu (1) pemberian pelayanan kesehatan; (2) tenaga kesehatan; (3) informasi; (4) alat kesehatan, vaksin dan teknologi; (5) kepemimpinan dan pemerintahan; dan (6) pembiayaan dan percepatan akses pelayanan kesehatan secara universal serta pengurangan ketimpangan dalam kesehatan. (A, 2021). Asuransi Mandiri Inhealth merupakan salah satu perusahaan asuransi kesehatan yang terkemuka di Indonesia. Meskipun Asuransi Mandiri Inhealth telah beroperasi selama 30 tahun berjalan dan telah menangani banyak kasus klaim indemnity, namun tidak ada yang tahu pasti berapa jumlah kasus klaim indemnity yang akan terjadi di masa yang akan datang, terkadang karena jumlah kasus yang membengkak membuat karyawan kualahan untuk memprosesnya. (Yumansya Qori et al., 2023)

PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia (Inhealth) telah memulai perjalanan bisnis di bidang penyedia program jaminan kesehatan komersial sebagai unit bisnis dari PT Askes (Persero) sejak tahun 1992, di mana menyelenggarakan program jaminan kesehatan komersial dengan sistem managed care untuk perusahaan swasta, BUMN, dan institusi pemerintahan. Sejalan dengan transformasi PT Askes (Persero) menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, maka Mandiri Inhealth diakuisisi oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Kimia Farma (Persero) Tbk, dan PT Bahana Pembinaan Usaha Indonesia atau Indonesia Financial Group (IFG) dengan memperoleh izin usaha dibidang Asuransi Jiwa Berdasarkan surat dari Menteri Keuangan Nomor KEP-38/KM.10/2009. Akuisisi ini juga memberi akses ke pasar korporasi yang lebih luas serta kemampuan untuk memperluas infrastruktur provider layanan kesehatan untuk mendukung skema managed care. (Mandiri Inhealth, n.d.)

Dari data pengaduan di website Mandiri Inhealth tahun 2022 pada kantor pusat menunjukkan banyaknya pengaduan di antaranya Pelayanan Medis sebanyak 867 keluhan, Administrasi status klaim pada status klaim 324 keluhan, pelayanan non medis yaitu pada aplikasi Fit-Aja 428 keluhan, kekosongan obat 162 keluhan dan distribusi kartu sebanyak 67 keluhan. (Mandiri Inhealth, n.d.) Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Mayta Sari Dwianggimawati, (2017) adanya data yang menunjukkan data peningkatan jumlah pengaduan di Kantor Layanan Mandiri Inhealth Kediri dari bulan Mei sebesar 1,44% dan bulan Juni 1,93% sedangkan pada bulan Juli sebesar 3,33% dan juga keluhan yang disampaikan oleh pengguna asuransi kesehatan pada saat peneliti melakukan survei pendahuluan terhadap 10 orang pengguna asuransi yang berkunjung ke Kantor Layanan Mandiri Inhealth Kediri pada tanggal 03 Agustus 2017, berdasarkan survey awal yang dilakukan pada wawancara, empat dari 10 orang menyatakan tidak puas dan 6 orang peserta menyatakan puas, 4 orang peserta yang tidak puas diantaranya adalah pengguna yang mendapatkan kendala saat mengajukan klaim penggantian

Dari hasil penelitian Tera Fernanda Satria dkk (2023) adanya data yang menunjukkan keluhan-keluhan dari nasabah KPM Pruforce Juwana di mana terdapat 34 % atau 7 kasus dengan keluhan kesulitan proses klaim, 42 % atau 17 kasus dengan keluhan ketidakjelasan informasi produk yang diberikan oleh tenaga pemasar (agen), dan 24 % atau 6 kasus dengan keluhan pelayanan buruk (Agen). (Satria TF et al., 2023). Dari hasil penelitian Ita Listiayana dan Eunika Raffy (2017) menyatakan Sebagian besar responden tidak puas dengan jaminan Kesehatan nasional, tidak sejalan dengan hasil survey Departemen Komunikasi dan Hubungan Masyarakat BPJS Kesehatan yang menyatakan bahwa 81 % puas terhadap layanan di fasilitas Kesehatan tingkat pertama

fasilitas Kesehatan tingkat lanjut,kantor cabang,dan BPJS Kesehatan Center.(Listiyana Ita & Rustiana ER, 2017)

Dari hasil data pada layanan pengaduan pada kantor mandiri Inhelath terdapat peningkatan keluhan atau pengaduan dari tahun 2017 -2022 serta hasil wawancara langsung pada pegawai PT Pegadaian Persero cab Mamuju dari 15 karyawan,terdapat ada 2 karyawan yang menyatakan puas tetapi ada 13 karyawan yang menyatakan bahwa adanya ketidak puasan dalam penggunaan Asuransi Mandiri Inhealth dengan berbagai keluhan di antaranya pengurusan klaim rumit,banyak fasilitas kesehatan yang sudah tidak bekerjasama,tidak adanya fasilitas kantor perwakilan Mandiri inhealth di kabupaten mamuju,tidak adanya informasi yang jelas terkait provider yang bekerjasama dengan Mandiri Inhealth sehingga menyulitkan karyawan jika membutuhkan pelayanan kesehatan ke tahap selanjutnya dalam hal ini mengenai rujukan.Provider Mandiri Inhealth lebih banyak terdapat di kota –kota besar sehingga menyulitkan karyawan yang bertugas di unit-unit yang jauh dari daerah perkotaan mendapatkan pelayanan kesehatan dengan menggunakan Mandiri Inhealth di karena kan tidak adanya provider yang bekerjasama.(Mandiri Inhealth, n.d.).

B. Metodologi Penelitian

Desain penelitian menggunakan metode Survei Analitik yaitu meneliti bagaimana dan mengapa fenomena terjadi yang kemudian menganalisa hubungan antara fenomena tersebut sehingga dapat diketahui sejauh mana faktor resiko berpengaruh terhadap suatu kejadian. Penelitian ini menggunakan pendekatan Cross Sectional Study. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pegadaian Cabang mamuju sebanyak 43 karyawan. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 sampel karyawan. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan uji Chis Square

C. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 : Distribusi Karakteristik Responden Pengguna Jaminan Asuransi Kesehatan Mandiri In Health di PT. Pegadaian Persero Cabang Mamuju Tahun 2024

Karakteristik	F	%
Umur		
20-30 Tahun	19	63,3
> 30 Tahun	11	36,7
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 responsiveness 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.

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

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 $\text{sig-p} = 0,004 < 0,05$ 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 (Ratnasari 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 *Responsiveness* (status klaim) dengan kepuasan pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT. Pegadaian Persero Cabang Mamuju Tahun 2024.

<i>Responsiveness</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 0,004
Kurang Baik	4	36,4	7	63,6	11	100	
Total	18	60,0	12	40,0	30	100	

Sumber : Data Primer, dianalisis 2024

Berdasarkan Tabel 3 hasil uji statistik variabel *responsiveness* (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 *responsiveness* (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		<i>p</i> value	POR
	Puas		Kurang Puas					
	f	%	f	%	f	%		
Baik	14	87,5	2	12,5	16	100	0,001	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 $sig-p = 0,001 < 0,05$ 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 ekspektasi 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	%	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	

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

Hermira 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 membedakan 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 empathy (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 empathy 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 $\text{sig-p} = 0,004 < 0,05$. 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 $\text{sig-p} = 0,004 < 0,05$. Ada hubungan antara Tangible terhadap kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT Pegadaian Persero Cabang mamuju tahun 2024 dengan nilai X^2 Hitung yaitu 8,167 > nilai X^2 tabel yaitu 3,841 dan nilai signifikan probabilitas tangible adalah $\text{sig-p} = 0,004 < 0,05$. Ada hubungan antara Assurance terhadap kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT Pegadaian Persero Cabang mamuju tahun 2024 dengan nilai X^2 Hitung yaitu 10,804 > nilai X^2 tabel yaitu 3,841 dan nilai signifikan probabilitas assurance adalah $\text{sig-p} = 0,001 < 0,05$. Ada hubungan antara Emphaty terhadap kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan mandiri in health di PT Pegadaian Persero Cabang mamuju tahun 2024 dengan nilai X^2 Hitung yaitu 10,804 > nilai X^2 tabel yaitu 3,841 dan nilai signifikan probabilitas empathy adalah $\text{sig-p} = 0,001 < 0,05$.

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 2020*. 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>