

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan aspek penting yang selalu menjadi prioritas bagi negara berkembang, termasuk Indonesia. Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Kesehatan, terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat guna mencapai tujuan nasional menuju negara maju. Usaha ini sejalan dengan amanat Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan bahwa setiap manusia memiliki hak untuk mencapai kesejahteraan hidupnya, baik secara fisik maupun mental, memiliki tempat tinggal, lingkungan hidup yang sehat, serta akses terhadap pelayanan kesehatan yang memadai. Dalam hal ini, pelayanan kesehatan yang optimal menjadi bagian dari hak asasi manusia yang wajib dipenuhi oleh negara. Selain itu, Undang - Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan juga menegaskan pentingnya kesetaraan hak setiap individu dalam mencapai kondisi kesehatan yang optimal (Kementerian Kesehatan RI, 1992).

Selaras dengan visi besar ini, berbagai langkah kesehatan dilakukan secara menyeluruh, bertahap, dan terkoordinasi untuk mendukung pencapaian target pembangunan kesehatan nasional. Di tingkat perguruan tinggi, mahasiswa juga menjadi sasaran utama dalam pemenuhan hak kesehatan. Universitas Diponegoro turut mendukung upaya ini dengan mendirikan Klinik Pratama Diponegoro I. Klinik tersebut dibangun untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi mahasiswa, staf, dan masyarakat sekitar. Klinik Pratama Diponegoro I secara resmi dibuka pada

2 Juli 2018 oleh Rektor Universitas Diponegoro, Prof. Yos Johan Utama, dan dihadiri oleh perwakilan mahasiswa dari berbagai fakultas. Klinik ini juga bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) bagi peserta BPJS, baik dari Universitas Diponegoro maupun masyarakat di sekitar Tembalang.

Mahasiswa sebagai bagian dari komunitas akademik memiliki kebutuhan kesehatan yang kompleks dan unik, yang mencakup aspek fisik, mental, dan sosial. Dalam konteks pelayanan kesehatan di perguruan tinggi, mahasiswa sering menghadapi tantangan seperti keterbatasan waktu, tekanan akademik, dan kurangnya informasi mengenai akses fasilitas kesehatan yang tepat. Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro adalah salah satu kelompok yang memanfaatkan pelayanan Klinik Pratama Diponegoro I. Sebagai pengguna utama, pemberian pelayanan berkualitas dari klinik ini menjadi hal penting yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Mahasiswa yang aktif dan memiliki mobilitas tinggi tentunya membutuhkan kesehatan fisik yang prima serta pelayanan kesehatan yang andal. Sebagai pasien, mahasiswa memiliki kebutuhan yang unik, seperti fleksibilitas waktu pelayanan yang dapat menyesuaikan dengan jadwal perkuliahan, kemudahan akses terhadap layanan konsultasi kesehatan mental, dan informasi kesehatan yang relevan dengan gaya hidup mereka (Atmaja, dkk, 2024). Mahasiswa juga cenderung memperhatikan aspek - aspek seperti keramahan petugas, keterbukaan dalam memberikan informasi medis, dan efisiensi proses administrasi. Dengan karakteristik ini, mahasiswa tidak hanya membutuhkan layanan kesehatan yang

bersifat kuratif, tetapi juga promotif dan preventif untuk menjaga produktivitas akademik mereka.

Selain itu, mahasiswa memiliki preferensi spesifik terkait pelayanan kesehatan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Menurut Azzahra, F. (2023), generasi muda termasuk mahasiswa, cenderung mengharapkan pelayanan yang responsif, efisien, dan transparan. Kebutuhan seperti ruang tunggu yang nyaman, waktu tunggu yang minim, dan pelayanan berbasis teknologi, seperti pendaftaran online atau konsultasi daring, menjadi aspek yang semakin diharapkan. Mahasiswa juga membutuhkan layanan kesehatan yang mendukung kesejahteraan mental mereka, seperti tersedianya konseling psikologis dengan jadwal yang fleksibel dan privasi yang terjamin. Faktor lain yang memengaruhi kepuasan mahasiswa adalah adanya fasilitas kesehatan yang bersih dan terorganisir, yang memberikan rasa aman dan nyaman selama proses pemeriksaan.

Mahasiswa sebagai pasien umumnya lebih kritis dalam memberikan penilaian terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Mereka memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga sesuai dengan kebutuhan personal mereka (Muzer, 2020). Sebagai contoh, mahasiswa cenderung menghargai pelayanan yang memberikan penjelasan medis secara mendetail, sikap empati dari petugas kesehatan, serta fleksibilitas jadwal pelayanan yang dapat menyesuaikan dengan aktivitas akademik mereka. Penelitian oleh Parasuraman, dkk (1988) menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan perhatian personal menjadi elemen penting dalam membangun kepuasan pelanggan, termasuk mahasiswa. Generasi muda mengharapkan transparansi dalam

proses layanan, termasuk informasi yang jelas mengenai biaya, prosedur medis, dan opsi perawatan yang tersedia.

Kumar (2023) dalam penelitian terbaru menunjukkan bahwa faktor usia dan tingkat pendidikan pasien memengaruhi persepsi mereka terhadap layanan kesehatan. Misalnya, pasien yang lebih muda cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap layanan yang cepat dan efisien, sementara pasien lanjut usia lebih menghargai aspek interpersonal dan perhatian dalam pelayanan. Selain itu, pasien dengan pendidikan lebih tinggi cenderung lebih memahami prosedur medis, yang berdampak pada persepsi dan kepuasan mereka terhadap kualitas. Mahasiswa sebagai pasien biasanya lebih kritis dalam memberikan penilaian, mereka membutuhkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kemauan dan kebutuhan mereka seperti fleksibilitas waktu, komunikasi yang transparan, dan fasilitas kesehatan yang mendukung produktivitas akademik (Ajam, dkk, 2021). Dengan meningkatnya kesadaran akan hak sebagai konsumen, mahasiswa juga mengharapkan layanan yang tidak diskriminatif dan memperhatikan kebutuhan individu mereka.

Menurut Kotler dan Keller (2008), kepuasan konsumen merupakan respon emosional yang muncul setelah konsumen membandingkan pelayanan yang diterima dengan ekspektasi mereka. Kepuasan terjadi apabila kebutuhan atau harapan konsumen terpenuhi, yang menghasilkan perasaan senang atau puas. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan antara persepsi pelayanan dan harapan konsumen, serta reaksi emosional mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Pribadi, 2020). Oleh karena itu, tingkat kepuasan sangat bergantung pada

kualitas produk atau jasa yang diberikan. Montgomery (2009) menjelaskan bahwa kualitas mengacu pada sejauh mana suatu produk mampu memenuhi kebutuhan penggunaannya. Widiyanti dan Kirono (2023) berpendapat bahwa produk atau pelayanan dianggap berkualitas jika dapat memenuhi kebutuhan tersebut, dan konsep kepuasan konsumen serta persepsi mutu mencerminkan bagaimana produk atau pelayanan tersebut dipandang dan dinilai baik oleh konsumen.

Pengukuran kepuasan konsumen sangat penting untuk memahami preferensi individu terhadap pilihan produk atau jasa dibandingkan dengan pesaing. Menurut Rangkuti (2013), kualitas pelayanan ditentukan oleh konsumen, sehingga perusahaan perlu rutin mengevaluasi tingkat kepuasan untuk mengidentifikasi kebutuhan yang perlu dipenuhi. Kenyamanan yang dirasakan konsumen juga menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan, yaitu semakin tinggi kenyamanan yang dirasakan, semakin tinggi pula kepuasannya. Kepuasan konsumen adalah indikator kunci dari kualitas pelayanan, di mana konsumen menilai langsung kinerja dan kualitas pelayanan yang diterima (Tresiya dkk., 2018). Hubungan erat antara kualitas dan kepuasan konsumen, sebagaimana disebutkan oleh Rangkuti (2013) menunjukkan bahwa kualitas yang baik dapat memperkuat hubungan antara konsumen dan perusahaan, membantu lebih baik lagi perusahaan memahami harapan dan kemauan konsumennya. Dengan begitu, peningkatan mutu pelayanan nantinya berdampak pada kepuasan konsumen, kemudian akan berpengaruh terhadap loyalitas pada perusahaan.

Menurut Kotler (2009), pelayanan yang berkualitas diawali dengan memahami keinginan konsumen, kemudian konsumen memberikan penilaian

terhadap pelayanan yang diberikan tersebut. Penilaian kualitas tidak hanya dari sudut pandang penyedia pelayanan, tetapi harus didasarkan pada persepsi konsumen, karena mereka yang merasakan pelayanan tersebut. Pemikiran konsumen tentang pelayanan, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi keseluruhan pelayanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pelayanan yang baik dan berkualitas menjadi keutamaan dalam kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas akan memenuhi harapan pasien, sehingga akan meningkatkan kepuasan mereka. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur dalam mengukur tingkat baik atau tidaknya suatu pelayanan, dimana pelayanan tersebut dapat memenuhi ekspektasi konsumen. Kualitas tersebut tercermin dari pemenuhan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian pelayanan untuk mencapai harapan konsumen (Tjiptono & Chandra, 2019).

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), kualitas pelayanan ditentukan oleh perbandingan antara persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan yang mereka harapkan yaitu ketika hasil pelayanan melampaui ekspektasi konsumen, pelayanan dianggap sempurna, sedangkan jika di bawah ekspektasi, kualitas dinilai kurang baik. Selama pelayanan yang diberikan berada dalam batas toleransi konsumen, yaitu di atas tingkat pelayanan minimum yang dianggap memadai, kepuasan akan terjaga. Jika kualitas pelayanan mendekati atau bahkan melampaui tingkat yang diinginkan, konsumen akan merasa sangat puas, berpotensi menjadi pelanggan setia, dan memberikan rekomendasi positif. Sebaliknya, bila pelayanan tidak memenuhi harapan, konsumen mungkin akan memilih pelayanan lain. Berdasarkan konsep ini, kualitas pelayanan menekankan pentingnya daya

tanggap dan realitas pelayanan yang disediakan oleh perusahaan, di mana persepsi konsumen memegang peranan penting dalam evaluasi kualitas. Umpan balik konsumen diperlukan untuk membangun pelayanan berkualitas tinggi dan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan berkelanjutan.

Sugiarto (1999) menyatakan bahwa mencapai kepuasan konsumen sepenuhnya adalah tantangan yang sulit, meskipun perbaikan dan peningkatan terus diupayakan. Meskipun kepuasan penuh mungkin sulit dicapai dalam jangka panjang, perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan melalui berbagai strategi yang berfokus pada peningkatan pengalaman pelanggan. Penelitian oleh Manorek, dkk (2020) memperlihatkan adanya keterkaitan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tengah. Penelitian ini memiliki hasil 57,1% responden menilai mutu pelayanan sebagai baik, sementara 42,9% menilainya kurang baik. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan mencapai 71,4%, sedangkan 28,6% merasa tidak puas. Data ini memperlihatkan terdapat keterkaitan secara kuat dan juga signifikan diantara variabel - variabel yang dipakai. Penelitian serupa oleh Schiavone, dkk (2023) juga menemukan adanya hubungan positif diantara kualitas pelayanan dan juga puasnya konsumen. Sementara itu, penemuan dari Alfaridzi dan Budiani (2021) mendukung hipotesis bahwa terdapat keterkaitan diantara kualitas pelayanan dan puasnya konsumen di rumah makan "X," dengan hasil bahwa kualitas yang tinggi membuat kepuasan konsumen tinggi.

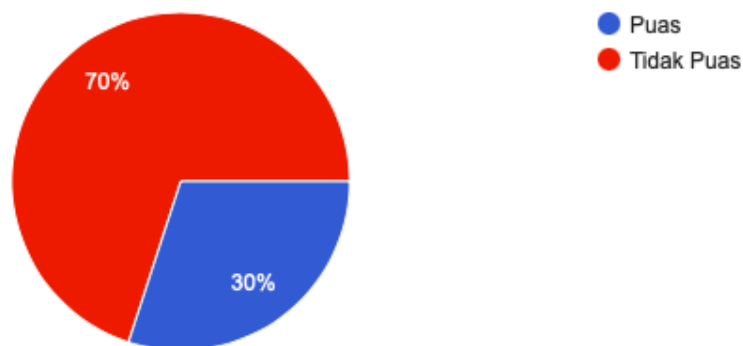
Berdasarkan hasil berbagai penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan konsumen. Klinik Pratama Diponegoro I merupakan klinik resmi yang memiliki

situs web dan terdaftar di Kementerian Kesehatan. Segala informasi terkait Klinik Pratama Diponegoro I dapat diakses melalui laman Google. Dalam rentang 2018 – 2024 sejak Klinik Pratama Diponegoro I berdiri, beberapa ulasan banyak diberikan oleh civitas akademik termasuk mahasiswa dan masyarakat. Ulasan tentang Klinik Pratama Diponegoro I dapat dilihat melalui ulasan di *Google Review* yaitu sebanyak 246 orang memberikan ulasan terkait pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Diponegoro I.

Dari rentang nilai tertinggi 5, Klinik Pratama Diponegoro I hanya mendapatkan nilai 3,7 dari skala 5 dengan kriteria penilaian dari mahasiswa meliputi pelayanan, antrian, rujukan, karyawan, fasilitas kesehatan, sistem, dan keadaan tempat dari Klinik Pratama Diponegoro I. Pada ulasan tersebut banyak yang mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Diponegoro I terutama untuk pengguna BPJS. Kemudian berangkat dari ulasan tersebut, penggalan masalah dilakukan untuk melihat dan membuktikan keresahan yang dialami oleh mahasiswa. Peneliti melakukan survey awal menggunakan kuesioner melalui *Google Form* untuk menilai tingkat kepuasan Klinik Pratama Diponegoro I pada tanggal 10 Juli 2024 kepada sepuluh mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro yang sudah pernah berobat di Klinik Pratama Diponegoro I.

Diketahui bahwa sebagian dari mereka merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan pelayanan kesehatan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan mereka, sehingga mereka tidak merasakan kepuasan terhadap pelayanan Klinik Pratama Diponegoro I. Dari hasil survey tersebut

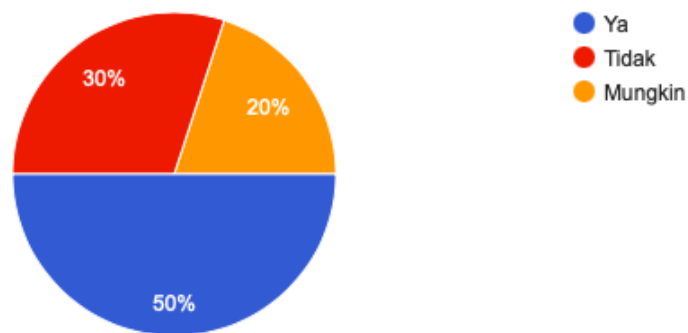
diperoleh tujuh dari sepuluh peserta survey merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Diponegoro I. Berikut ini adalah hasil dari survei yang sudah dilakukan kepada sepuluh mahasiswa aktif Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro:



Gambar 1. Diagram Hasil Survey Awal Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan diagram hasil survey awal tersebut, diperoleh hasil 70% atau tujuh orang merasakan tidak puas dan 30% atau 3 orang merasa puas. Selain itu terdapat beberapa alasan yang dikatakan oleh sebagian mahasiswa mengapa mereka merasakan ketidakpuasan secara keseluruhan di Klinik Pratama Diponegoro I yaitu seperti pelayanan yang sangat lama terutama diantrian pasien, para karyawan yang kurang *professional* dan tidak informatif seperti jam klinik yang tidak sesuai dan pemeriksaan yang terkesan seperti di buru – buru. Sebagian mahasiswa juga mengeluhkan tentang penggunaan BPJS di klinik tersebut yaitu proses registrasi yang sulit seperti tidak dapat menggunakan BPJS apabila faskes pertama bukan di klinik tersebut. Dari survey tersebut juga diperoleh hasil yang berkaitan dengan

apakah para mahasiswa memiliki keinginan untuk berobat kembali ke Klinik Pratama Diponegoro I yaitu sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Hasil Survey Awal Keinginan Untuk Berobat Kembali

Para mahasiswa Universitas Diponegoro termasuk Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro memiliki tuntutan akademik dari kampus, yang mewajibkan mereka untuk memilih Klinik Pratama Diponegoro I sebagai faskes pertama BPJS mereka, sehingga mereka diharuskan untuk ke klinik tersebut apabila ingin mendapat penanganan medis ketika sakit ataupun meminta surat rujukan ke rumah sakit. Berdasarkan hasil diagram pada gambar 1.2 tersebut diperoleh hasil bahwa dari sebagian mahasiswa yaitu sebanyak 50% mahasiswa memiliki keinginan kembali untuk berobat, meskipun kecewa dengan pelayanan di klinik tersebut. Selain itu, sebagian mahasiswa yang menggunakan BPJS tersebut memilih kembali untuk berobat di Klinik Pratama Diponegoro I dikarenakan mereka tidak memiliki pilihan lain karena kewajiban akademik. Apabila mereka ingin berobat di klinik lain, mereka diharuskan membayar sendiri diluar penggunaan BPJS.

Sebagian mahasiswa yang memilih tidak berobat kembali di Klinik Pratama Diponegoro I yaitu sebanyak 30% karena memiliki keinginan untuk berobat di klinik lain, karena mereka memiliki pengalaman yang kurang baik pada klinik tersebut. Sebagian mahasiswa juga memilih mungkin sebagai opsi mereka yaitu sebanyak 20%. Berdasarkan uraian diatas, permasalahan yang terjadi adalah Klinik Pratama Diponegoro belum maksimal memberikan pelayanan kesehatan kepada para konsumen, termasuk mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro yang menjadi konsumen utama dari Klinik Pratama Diponegoro I, sehingga masih banyak yang mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Pratama Diponegoro I. Di samping hal tersebut, mahasiswa yang memilih berobat kembali tidak punya pilihan karena faskes pertama BPJS mereka di Klinik Pratama Diponegoro I.

Permasalahan yang teridentifikasi dari hasil survei awal menunjukkan adanya tingkat ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Klinik Pratama Diponegoro I. Permasalahan ini muncul akibat adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan pengalaman nyata yang mereka alami di Klinik Pratama Diponegoro I. Ketidakpuasan tersebut dijelaskan melalui dalam model SERVQUAL (Parasuraman, dkk, 1988) yang menyatakan bahwa ketidaksesuaian antara ekspektasi dan persepsi layanan akan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan ini terlihat pada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang diukur menggunakan pendekatan SERVQUAL (Parasuraman, dkk, 1988), yaitu *tangibles* (aspek fisik), *reliability*

(keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Hasil survei awal menunjukkan bahwa aspek *reliability* dan *responsiveness* menjadi dua dimensi yang paling banyak mendapat penilaian negatif dari responden. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh beberapa faktor utama. Pertama, durasi pelayanan yang dirasa terlalu lama, durasi pelayanan yang lama dapat menyebabkan persepsi negatif terhadap dimensi *reliability* dan *responsiveness*, sebagaimana diungkapkan oleh Zhang, dkk (2023), yang menyatakan bahwa waktu tunggu yang berlebihan dapat mengurangi kepuasan pasien dan menurunkan kepercayaan terhadap layanan kesehatan. Selain itu, profesionalisme dalam komunikasi tenaga medis juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Kedua, kurangnya profesionalisme dalam komunikasi karyawan, seperti penyampaian informasi yang tidak konsisten sehingga berdampak pada dimensi *assurance* dan *empathy*. Penelitian dari Nguyen, dkk (2021) menunjukkan bahwa ketidakjelasan informasi serta kurangnya interaksi yang ramah dengan petugas medis dapat memengaruhi dimensi *assurance* dan *empathy*. Ketiga, hambatan administrasi dalam proses penggunaan BPJS, yang sering kali memunculkan keluhan terkait kejelasan prosedur dan waktu tunggu. Bitjoli, dkk (2019) menyatakan bahwa ketidakefisienan prosedur BPJS di fasilitas kesehatan dapat menjadi faktor penghambat utama dalam pelayanan, terutama terkait kejelasan informasi dan kecepatan dalam menangani administrasi pasien. Di samping itu, keterbatasan fasilitas fisik, seperti kenyamanan ruang tunggu dan

kebersihan lingkungan klinik, juga berperan dalam membentuk persepsi negatif terhadap layanan.

Selain itu, pengalaman buruk yang dilaporkan oleh sebagian responden survei, seperti pelayanan yang terkesan terburu - buru dan tidak sistematis, turut memperburuk persepsi mereka terhadap dimensi *assurance*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan ini lebih mendalam. Penelitian ini mengukur tingkatan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Diponegoro I serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut. Pemilihan lokasi penelitian di Klinik Pratama Diponegoro I didasarkan pada beberapa pertimbangan. Klinik ini merupakan fasilitas kesehatan yang sering digunakan oleh mahasiswa Universitas Diponegoro yang menggunakan BPJS Kesehatan. Selain itu, sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Klinik Pratama Diponegoro I memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan medis awal sebelum pasien dirujuk ke rumah sakit yang lebih besar. Peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pasien BPJS karena fenomena yang berkembang menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek medis, tetapi juga oleh aspek pelayanan, seperti responsivitas tenaga medis, kejelasan prosedur administrasi, serta kenyamanan fasilitas. Harapannya hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Klinik Pratama Diponegoro I dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen, khususnya mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Klinik Pratama Diponegoro I Semarang pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu mengetahui secara empiris hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Klinik Pratama Diponegoro I Semarang pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro.

D. Manfaat Penelitian

Harapannya penelitian ini bisa membuahkan berbagai manfaat, mencakup:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi untuk penelitian ilmu psikologi terutama tentang psikologi konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Partisipan

Diharapkan meningkatkan kesadaran partisipan terhadap pentingnya menyampaikan masukan yang konstruktif kepada pihak penyedia layanan untuk membantu meningkatkan mutu pelayanan.

b. Bagi Klinik Pratama Diponegoro I

Diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai persepsi pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan klinik dapat menyusun strategi perbaikan yang lebih terarah untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien.