

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan merupakan penilaian seseorang terhadap suatu kinerja produk yang dirasakan yang terkait dengan harapan. Jika kinerjanya tidak sesuai harapan maka pelanggan kecewa, jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan puas. Kepuasan adalah respons pemenuhan konsumen. Merupakan penilaian bahwa fitur produk atau layanan, atau produk layanan itu sendiri, menyediakan tingkat pemenuhan terkait konsumsi yang menyenangkan Ilieska.K (2013). Kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap suatu produk atau layanan dalam hal sejauh mana produk atau layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan atau harapannya Gitomer, J. (1998).

Esch *et.al* (2008) menemukan bahwa kepuasan pasien merupakan hubungan antara pengalaman dan harapan. Istilah kepuasan pasien berarti reaksi emosional positif terhadap konsultasi dan pengalaman positif perawatan dalam berbagai aspeknya. Komunikasi yang baik, penilaian komperhensif kebutuhan pasien dan penyedia informasi, pengambilan keputusan bersama, mendukung dan memahami dengan baik.

Kotler (2001) menyatakan kepuasan pasien dapat diukur dengan

1. Identifikasi keluhan dan saran

Organisasi yang berorientasi pada konsumen perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para konsumennya. Sistem ini terdapat seperti kotak saran , kartu pos berperangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email dan lain-lain. Dimana media ini ditempatkan di lokasi yang strategis.

2. Survei kepuasan pelanggan

Penelitian tentang kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei. Metode survei ini dapat dilakukan baik via pos, telepon, email maupun tatap muka langsung. Melalui survei perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan balikan secara langsung dari konsumen dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

3. Belanja tersembunyi (*Ghost shopping*)

Belanja tersembunyi merupakan salah satu bentuk observasi jasa orang yang menyamar sebagai pelanggan atau pesaing untuk mengamati aspek-aspek pelayanan dan kualitas produk.

4. Analisis pelanggan yang hilang

Perusahaan menghubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah beralih atau berhenti membeli agar dapat memahami penyebab mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat melakukan perbaikan pelayanan.

Lupyoadi (2001) menyatakan kepuasan pasien ditentukan oleh :

1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil yang mereka dapatkan menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan jasa

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan diharapkan.

3. Emosi

Kepuasan yang didapatkan bukan karena kualitas produk tetapi sosial yang membuat pelanggan tersebut merasa puas terhadap merek tertentu.

4. Harga

Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi harga yang diberikan relatif murah maka akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

5. Biaya

Pelanggan tidak perlu memberikan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Mpinga dan Chastony (2011) menyatakan bahwa unsur unsur yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi: (1) Kualitas perawatan medis (2) Keadilan dalam aksesibilitas (3) Pendekatan parsipatif (4) Biaya yang wajar (5) Informasi yang memadai dan (6) Waktu tunggu.

B. Fasilitas

Fasilitas adalah sarana atau prasarana yang tersedia dilingkungan maupun di dalam kantor perusahaan yang dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal

agar konsumen atau pelanggan tersebut merasakan nyaman dan puas terhadap fasilitas yang diberikan. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri Youti (1997).

Raharjani (2005) menyatakan bahwa apabila suatu penyedia layanan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman dengan suasana yang menyenangkan dan desain fasilitas yang menarik konsumen, maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa.

Leebov, Vergare dan Scott (1990) yang juga ikut mempengaruhi kepuasan konsumen adalah fasilitas, kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap sehingga rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi.

Bowles (1998) fasilitas kesehatan umum yang lain juga ikut mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung di rumah sakit.

Kotler (2001) menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu

dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang diberikan perusahaan tersebut sesuai dengan kebutuhan maka pelanggan tersebut akan puas.

Kertajaya (2003) mengungkapkan bahwa pemberian kualitas yang memadai akan meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembeliannya.

Hal-hal yang perlu disampaikan dalam fasilitas adalah:

1. Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan
2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan
3. Kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan
4. Kelengkapan alat yang digunakan

Menurut Undang–Undang RI No. 36 Tahun 2009 fasilitas yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit meliputi: (1) Pelayanan gawat darurat, (2) Pelayanan rawat jalan, (3) Pelayanan rawat inap, (4) Pelayanan bedah, (5) Pelayanan radiologi, (6) Pelayanan intensif, (7) Pelayanan Farmasi, (8) Pelayanan laboratorium patologi klinik, (9) Pelayanan rehabilitasi medik, dan (10) Pelayanan persalinan dan perinatologi.

Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang disediakan maka

akan meningkatkan kepuasan pada konsumen. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diajukan hipotesis

H₁: fasilitas pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan pasien

C. Pelayanan Perawat

Pelayanan merupakan salah satu komponen penting dan dapat dikatakan strategis dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Kehadiran dan peran perawat tidak dapat diabaikan, karena peran perawat adalah menjaga pasien dalam mempertahankan kondisi terbaiknya terhadap masalah kesehatan yang menimpa dirinya Rusdiana (2014). Lobo *et al.*, (2014) mendapati bahwa perawat memiliki dampak yang lebih besar pada kepuasan pelanggan. Perawat menjelaskan prosedur yang sedang dilakukan, datang tepat waktu, bersikap baik dan menunjukkan kemauan tegas untuk menyelesaikan masalah pasien.

Layanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien harus memenuhi standar dan kriteria profesi keperawatan, serta mampu memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas sesuai harapan instansi pelayanan kesehatan untuk mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan pasien Yani (2007).

Pelayanan perawat yang diberikan oleh perawat di rumah sakit merupakan pelayanan yang paling sentral dan perlu mendapatkan perhatian yang paling besar. Perawat berinteraksi dengan pasien dan keluarganya selama 24 jam. Disinilah perawat

akan memberikan pelayanan, baik pelayanan akan kebutuhan fisik, psikologi, spiritual sosial dan pendidikan kepada pasien. Sebagai perawat profesional, seseorang tidak hanya mengelola orang tetapi sebuah proses secara keseluruhan yang memungkinkan orang dapat. Rumah sakit dianggap memiliki reputasi yang baik apabila pada saat memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit. Kesan kepuasan pertama kali muncul pada saat pertama kali pasien masuk dan mendapatkan pelayanan keperawatan. Seperti halnya perawat memberikan pelayanan yang cepat, tanggap dan ramah terhadap pasien dalam memberikan pelayanannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diajukan hipotesis

H₂: Pelayanan perawat berpengaruh positif pada kepuasan pasien.

D. Pelayanan Dokter

Dokter merupakan bagian dari ujung tombak pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat dan/atau pasien sebagai konsumen pelayanan kesehatan. Pelayanan dokter sangat mempengaruhi kepuasan pasien dimana pelayanan yang bermutu dan sesuai keinginan pasien adalah harapan dari setiap masyarakat yang menjadi konsumen rumah sakit. Tentunya setiap masyarakat yang menjadi konsumen rumah sakit dengan karakteristik yang berbeda yang terlihat dari umur, pendidikan, pekerjaan, hingga status perkawinan akan memiliki pendapat atau penilaian terhadap tingkat kepuasan yang berbeda. Namun, pada dasarnya pelayanan yang baik, ramah

dan sopan adalah pelayanan yang diinginkan setiap masyarakat sebagai konsumen rumah sakit Patadianan *et al* (2017) .

Dokter yaitu pada aspek ketenangan dokter dalam menanggapi keluhan pasien dan perhatian dokter saat pasien berbicara telah dinilai sangat baik dan sangat memuaskan oleh pasien. Dokter telah menanggapi keluhan atau pertanyaan yang diajukan pasien dengan sangat tidak tergesa-gesa dan dengan tenang menjawab atau menanggapi keluhan pasien. Dokter memberikan perhatian kepada pasien dengan cara memotivasi, memberikan saran dan masukan kepada pasien mengenai kesehatan gigi dan mulut pasien. Pasien telah merasa sangat mendapat perhatian oleh dokter saat diperiksa atau diberikan tindakan dan dapat memuaskan pasien. Dokter dalam memberikan perhatian dan menunjukkan sikap kepedulian yang tulus terhadap keluhan pasien pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan pasien pada pelayanan yang diberikan Sembel *et al.*, (2014).

Wijayanti *et al.*, (2008) mengemukakan bahwa sikap dan perilaku dokter mereka pandang sangat penting dalam menentukan kepuasan mereka. Hal ini dikarenakan pasien akan berhadapan langsung dan lebih lama dengan dokter dibandingkan pemberi pelayanan lainnya, sehingga kontak dengan dokter yang nyaman akan mempengaruhi kepuasan mereka, apabila dokter memberikan pelayanan dengan baik dan ramah maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan.

Menurut Liansyah dan Hendra (2015) Keefektifan komunikasi yang baik antara dokter dan pasien akan menciptakan keberhasilan dalam proses perawatan

pasien, pengobatan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan pasien. Beberapa penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa untuk mencapai keberhasilan dalam komunikasi yang baik antara dokter dan pasien memiliki beberapa elemen diantaranya adalah komunikasi secara verbal dan nonverbal, penyampaian informasi yang efisien, empati yang diberikan oleh dokter, penyampaian informasi yang efisien, menciptakan hubungan interpersonal yang baik (*creating a good interpersonal relationship*), pertukaran informasi (*exchange of information*), dan pengambilan keputusan medis (*medical decision making*).

Dokter memiliki kemampuan untuk menjadikan pasien untuk lebih baik lagi dalam hal kesehatan, pertama, melalui *Reward power* : Dokter mampu memberi kepuasan pada pasien melalui suatu hal yang nyata dan benar seperti dalam memberikan pengobatan untuk meringankan nyeri mengobati penyakit, memnberikan perhatian, informasi dan jaminan. Kedua, *Coercive power* : Dokter mampu memberikan masukan untuk kebaikan penyakit yang diderita pasien. Ketiga, *Expert power* : Memberikan informasi yang diperoleh dari banyak sumber, dengan menyakinkan dokter adalah orang yang paling mengetahui penyakitnya. Keempat, *Referent power* : Menjaga hubungan baik antara dokter, tenaga kesehatan, pasien maupun keluarga. Kelima, *Legitimate power* : Dokter diberi kuasa untuk memutuskan pasien apakah boleh dilakukan tindakan, memberikan saran yang dilindungi oleh pemerintah. Seperti mengijinkan pasien untuk tidak pergi bekerja karena kesehatannya.

Menurut Herlambang dalam Pantadianan (2017), Indikator pelayanan dokter yang dinilai mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: sikap dan perilaku dokter saat

melakukan pemeriksaan rutin, penjelasan dokter terhadap pengobatan yang akan dilakukannya, ketelitian dokter memeriksa pasien, kesungguhan dokter dalam menangani penyakit pasien, penjelasan dokter tentang obat yang harus diminum, penjelasan dokter tentang makanan yang harus dipantang, kemanjuran obat yang diberikan dokter, tanggapan dan jawaban dokter atas keluhan pasien, pengalaman dan senioritas dokter. Atas dasar uraian tersebut, maka dapat diajukan hipotesis

H₃: Pelayanan dokter berpengaruh positif pada kepuasan pasien

E. Pelayanan Kesehatan

Menurut Kotler (2002), Pelayanan adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler berpendapat bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Azhar dalam Iskandar (2016), pelayanan kesehatan adalah setiap bentuk pelayanan atau program kesehatan yang ditujukan pada perseorangan atau masyarakat dan dilaksanakan secara perseorangan atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi, dengan tujuan untuk memelihara kesehatan ataupun meningkatkan derajat kesehatan yang dipunyai.

Upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan kesehatan, dalam mencegah, memelihara dan

meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat Depkes RI (2009).

Berdasarkan Pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Kesehatan, pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan kesehatan yaitu:

1. Pelayanan kesehatan perseorangan

Pelayanan kesehatan ini banyak diselenggarakan oleh perorangan secara mandiri (*self care*), dan keluarga (*family care*) atau kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga. Upaya pelayanan perseorangan tersebut dilaksanakan pada insitusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit, klinik bersalin, praktik mandiri.

2. Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh kelompok dan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang mengacu pada tingkat promotif dan preventif. Upaya pelayanan masyarakat tersebut dilaksanakan pada pusat-pusat kesehatan masyarakat seperti puskesmas.

Syarat pokok yang harus dipenuhi oleh pelayanan kesehatan, meliputi

1. Tersedia dan berkesinambungan

Pelayanan kesehatan tidak sulit ditemukan dan ada setiap saat jika dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Dapat diterima dan wajar

Pelayanan kesehatan tidak boleh bertentangan dengan kepercayaan, keyakinan dan kebudayaan masyarakat di mana pelayanan kesehatan berada memiliki sifat baik atau wajar

3. Mudah dicapai

Lokasi keberadaan dan distribusi sarana yang memadai dan baik sehingga tidak hanya dapat dicapai oleh orang yang berda dipusat perkotaan tapi juga dapat dijangkau oleh masyarakat yang jauh dari perkotaan.

4. Mudah dijangkau

Sisi biaya, pelayanan kesehatan yang baik yaitu apabila biaya dari suatu pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

5. Bermutu

Pelayanan kesehatan mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pengguna jasa dan sesuai dengan kode etik serta standar yang ditetapkan.

6. Efisien

Pelayanan kesehatan mampu diselenggarakan secara efisien demi tercapainya tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diajukan hipotesis

H₃: Pelayanan kesehatan berpengaruh positif pada kepuasan pasien

F. Pelayanan Staf

Staf adalah sekelompok orang yang bekerja sama membantu seorang ketua dalam mengelola sesuatu. Staf juga bagian organisasi yang tidak mempunyai hak

memberikan perintah, tetapi mempunyai hak membantu pimpinan, memberikan nasihat dan sebagainya. Staf adalah karyawan yang dipilih sesuai dengan kemampuan dan potensi dalam suatu pekerjaan, Fitriana (2017).

Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan seperti keramahan, ketersediaan mendengarkan keluhan, perhatian dan simpati akan memengaruhi kepuasan konsumen. Pasien akan cenderung memilih tempat pelayanan kesehatan dalam mencari suatu pengobatan. Beberapa alasan mengapa pasien tidak berobat adalah berkaitan dengan keputusan mereka. Alasan yang sering didengar adalah perilaku petugas kesehatan yang tidak simpatik, judes, tidak responsive dan sebagainya Notoadmojo (2003).

Menurut Zeithmal *et al.*, (1985) adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan kesopan santunan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan. Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Barbosa (2009) mengemukakan bahwa ketersediaan dan keramahan staf administrasi merupakan komponen yang dinilai oleh pengguna dan yang mampu mempengaruhi kepuasan mereka.

Faktor kesopanan dari pada staf terhadap pasien dimana hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan juga pengarahan yang baik terhadap para staf khususnya bagaimana cara bersikap baik dan sopan terhadap para pasien sehingga dapat menimbulkan kepuasan tersendiri terhadap pasien Fathia (2014). Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diajukan hipotesis

H₄: Pelayanan staf administrasi berpengaruh positif pada kepuasan pasien

G. Biaya Berobat

Biaya adalah sejumlah uang yang dibebankan atas produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut, Kotler dan Amstrong (2001).

Kotler mengemukakan bahwa terdapat indikator yang mencirikan biaya yaitu

1. Keterjangkauan biaya
2. Kesesuaian biaya dengan kualitas produk
3. Daya saing biaya
4. Kesesuaian biaya dengan manfaat

Biaya merupakan pengeluaran sumber ekonomi dalam satuan uang digunakan untuk tujuan tertentu yang telah terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi Mulyadi (2005). Penelitian industri jasa rumah sakit menurut Yulivia (2004), biaya di sebuah rumah sakit tidak hanya tertuju pada besarnya tarif yang harus dibayar tiap pasien untuk satu jenis pemeriksaan atau tindakan, namun keseluruhan biaya yang harus dibayar oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Biaya bukan semata-mata untuk mendapatkan laba dan menutup biaya produksi, namun lebih mengarah kepada pembentukan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit. Biaya cenderung mempengaruhi niat beli konsumen terhadap produk. Biaya mempengaruhi probabilitas untuk mengunjungi ulang atau membeli ulang produk

sejenis. Berdasarkan penjelasan tersebut maka biaya berobat dapat didefinisikan sebagai biaya yang timbul ketika pelanggan mengalami pelayanan Petrick (2002).

Menurut Dharmmesta (2007) biaya adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan beberapa jumlah barang beserta pelayanannya. Biaya biasanya sering dijadikan indikator kualitas bagi konsumen, orang sering memilih biaya yang lebih tinggi diantara dua barang karena melihat adanya perbedaan. Apabila biaya lebih tinggi, orang cenderung beranggapan bahwa kualitasnya juga lebih baik. Konsumen sering menggunakan biaya sebagai kriteria utama dalam menentukan nilainya. Barang dengan biaya tinggi biasanya dianggap superior dan barang yang mempunyai biaya yang rendah dianggap inferior (rendah tingkatannya).

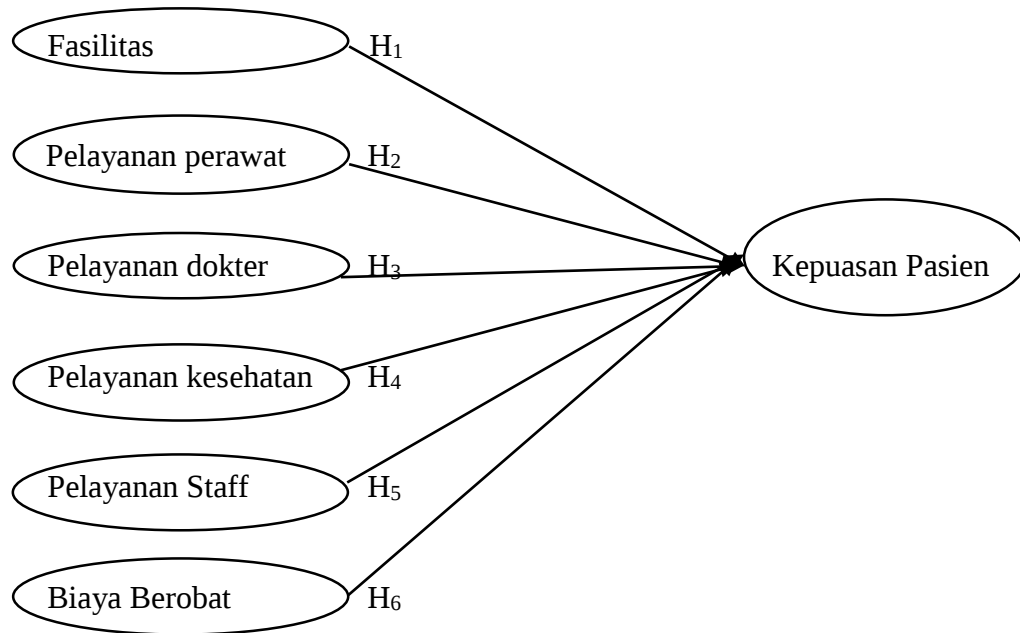
Kotler dan Armstrong mengemukakan bahwa terdapat faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam menetapkan suatu biaya yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi keputusan biaya, meliputi: (1) Sasaran pemasaran, (2) Strategi bauran pemasaran, (3) Biaya, (4) Pertimbangan organisasi. Faktor eksternal yang mempengaruhi keputusan biaya, meliputi: (1) Pasar dan permintaan, (2) Biaya-biaya dan tawaran pesaing, (3) Faktor eksternal yang lain

Konsumen dihadapkan pada berbagai pertimbangan mengenai apa yang mereka dapatkan dengan biaya sekian apabila mengkonsumsi layanan jasa tersebut. Konsumen sangat bergantung pada biaya sebagai indikator kualitas sebuah produk terutama pada waktu mereka harus membuat keputusan membeli sedangkan informasi yang dimiliki tidak lengkap. Konsep mendapati bahwa apabila biaya barang yang dibeli konsumen

tersebut dapat memberikan hasil yang memuaskan, maka dapat dimaksudkan bahwa penjual dari perusahaan tersebut akan berada pada tingkat yang memuaskan, Dharmmesta (2007). Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diajukan hipotesis

H₅: Biaya berpengaruh positif pada kepuasan pasien.

H. Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Berdasarkan Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh fasilitas, pelayanan perawat, pelayanan dokter, pelayanan kesehatan pelayanan staf dan biaya berobat.