

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
RAJA TOMBOLOTUTU KECAMATAN TINOMBO  
KABUPATEN PARIGI MOUTONG**

---

Niluh Desy Purnamasari

---

**Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya Palu**

**Abstrak**

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh dari data kunjungan pasien yang menggunakan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong pada bulan Januari-Desember 2017 sebanyak 1833 orang, sedangkan pada bulan Januari - Desember 2018 mengalami penurunan yaitu 1356 orang, dan pada bulan Januari - Juni tahun 2019 adalah sebanyak 874 orang. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya tingkat kepuasan pasien terhadap layanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong.

Jenis penelitian ini deskriptif. Variabel yang diteliti yaitu: Bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati. Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien rawat jalan peserta BPJS yang berkunjung di Rumah Sakit Raja Tombolotutu dengan menggunakan rumus estimasi proporsi dan didapatkan sampel berjumlah 43 orang dengan menggunakan metode *accidental sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan dari kelima dimensi bahwa dimensi *Tangibels* (bukti langsung) sebesar 67,9% memberikan nilai puas, *Reliability* (kehandalan) sebesar 67,4% memberikan nilai puas, dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) sebesar 70,39% memberikan nilai puas, dimensi *Empaty* (empati) sebesar 73,30% memberikan nilai sangat puas, dimensi dan dimensi *Asurance* (jaminan) sebesar 73,30% memberikan nilai puas.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap layanan badan penyelenggara jaminan sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong disimpulkan bahwa *Tangibels* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Empaty* (empati) dan *Asurance* (jaminan) memberikan nilai puas. Saran Diharapkan bagi pihak Rumah Sakit untuk lebih meningkatkan pelayanan yang berkualitas agar harapan yang pasien inginkan sesuai dengan kenyataan yang diterimanya dalam pelayanan tersebut, sehingga pasien merasa puas.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Bukti langsung, Daya tanggap, Kehandalan, Jaminan Empati

**Pendahuluan**

Rumah sakit sebagai subsistem pelayanan kesehatan, yang pada dasarnya melaksanakan dua jenis pelayanan, yakni pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan yang diberikan adalah pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang dilakukan di rumah sakit meliputi pelayanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap (Sianturi, 2015).

Sejalan dengan reformasi dibidang kesehatan melalui paradigma sehat, pelayanan kesehatan di rumah sakit lebih difokuskan pada upaya promosi kesehatan (promotif) dan pencegahan (preventif) dengan tidak mengabaikan

upaya kuratif-rehabilitatif. Selain itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit bukan hanya kepada individu (pasien), melainkan juga keluarga dan masyarakat sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna komprehensif dan holistic (Sianturi, 2015).

Sistem informasi rumah sakit adalah suatu tatanan yang berurusan dengan pengumpulan data, pengelolaan data, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit. Tugas dari sistem informasi rumah sakit menyiapkan informasi untuk kepentingan pelayanan rumah sakit. Pada dasarnya sistem informasi administrasi rumah sakit berusaha

menangani pencatatan yang semakin rumit dan kompleks. Seperti penagihan pada pasien karena banyaknya pelayanan, maka semakin rumit dan lama, di lain pihak pasien butuh kecepatan (kasim, 2013).

Proses perencanaan sistem informasi dalam rumah sakit merupakan salah satu poin penting yang harus dipersiapkan. Hal ini berhubungan dengan penyediaan, pemilihan, perbaikan dan pemanfaatan seluruh sumber daya yang ada di dalam rumah sakit untuk mendapatkan optimalisasi pencapaian yang jelas dan terukur. Perencanaan sistem rumah sakit merupakan pokok kegiatan dari keberhasilan penerapan sistem informasi yang berkelanjutan. Kegiatan perencanaan ini akan menekan para pengambil keputusan untuk menggunakan sumber daya dalam mendukung keberhasilan penerapan sistem informasi rumah sakit. Selain itu, perencanaan yang baik juga mampu menjawab dan merespon berbagai kemungkinan hambatan yang akan ditemui pada masa mendatang (Suhadi, 2015).

Penyebab buruknya aspek kesehatan di Indonesia adalah tidak meratanya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia, pemerataan aspek kesehatan sangat sulit dicapai di Indonesia mengingat kondisi geografis Indonesia yang berpulau-pulau yang membuat pembangunan fasilitas kesehatan pada daerah-daerah tertentu masih sangat kurang. Hal tersebut diperparah dengan kesenjangan ekonomi rakyat Indonesia membuat hanya masyarakat berpenghasilan tinggi yang mampu menjangkau biaya kesehatan yang cenderung mahal, sedangkan masyarakat yang berpenghasilan rendah tidak dapat menjangkau biaya layanan kesehatan sehingga muncul diskriminasi pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah pada tahun 2004 mengeluarkan undang-undang No. 40 tentang sistem jaminan sosial nasional (UU No. 40, 2004).

UU No. 40 tahun 2004 mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia, salah satu program dari Sistem jaminan sosial nasional (SJSN) yaitu jaminan kesehatan nasional (JKN) melalui suatu badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan menyeluruh bagi setiap rakyat Indonesia agar rakyat Indonesia dapat hidup sehat, dan sejahtera. BPJS kesehatan merupakan salah satu program dari pemerintah Indonesia yang menggantikan peran asuransi kesehatan (ASKES) sebagai badan penyelenggara jaminan kesehatan pada masyarakat dan diharapkan mampu lebih baik lagi dari askes yang dulunya belum mampu

menjadi penyelenggara jaminan kesehatan yang memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat. Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS adalah puskesmas yang merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama (UU No. 40, 2004).

Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah adanya Puskesmas. Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program jaminan kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS). Tujuan utama dari adanya puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat kelas ekonomi menengah kebawah (Aditama, 2010).

Di Indonesia pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan yang selaras dengan tujuan organisasi kesehatan dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014).

Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan (Tjiptono, 2014).

Berdasarkan data nasional jumlah peserta BPJS kesehatan diseluruh Indonesia hingga saat ini mencapai 150 juta orang, menjadi peserta program jaminan sosial terbesar di dunia (Hariman, 2015).

Berdasarkan jumlah data Provinsi Sulawesi Tengah sebanyak 1,45 juta jiwa atau 85% dari 1,7 juta jiwa penduduk Provinsi Sulawesi Tengah sudah terdaftar di BPJS Kesehatan tahun 2015. Peserta BPJS Kesehatan terbanyak di Kabupaten Parigi Moutong yakni 228.934 orang sedangkan peserta BPJS paling rendah adalah di Kabupaten Banggai Kepulauan yakni sebanyak 84.634 orang (Malaha, 2015).

Berdasarkan data yang diperoleh dari data kunjungan pasien yang menggunakan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong pada bulan Januari –Desember 2017 sebanyak 1833 orang, sedangkan pada bulan Januari - Desember 2018 mengalami penurunan yaitu 1356 orang, dan pada bulan Januari - Juni tahun 2019 adalah sebanyak 874 orang.

Hasil survei awal yang dilakukan pada tanggal 10 Juli tahun 2019 melalui observasi dan wawancara yang penulis lakukan pada beberapa pasien pengguna layanan BPJS, sebagian besar menyampaikan kurang puas dengan pelayanan, dari 10 orang pasien pengguna BPJS 6 diantaranya mengatakan bahwa pelayanan yang diterima tidak puas. pengguna BPJS mendapat alur administrasi yang terkesan lebih rumit sehingga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas. Berdasarkan uraian di atas dan pengambilan data awal yang telah dilaksanakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap layanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang bertujuan membuat gambaran suatu keadaan secara objektif (Notoamodjo, 2010). Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat tentang layanan informasi badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu.

### Populasi Dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti tersebut (Notoatmodjo, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu pada saat dilakukan penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah 43 orang yang dihitung dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

### Hasil Penelitian

#### A. Karakteristik Responden

##### 1. Umur

Umur responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi: 21-25 tahun (Remaja Akhir), 26-35 tahun (Dewasa Awal), 37-45 tahun (Lansia Awal), dan 55 tahun (Lansia Akhir) Depkes, 2009.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Umur di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong.

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	21 – 25 Tahun	6	14,0
2	26 – 35 Tahun	27	62,8
3	37 – 45 Tahun	9	20,9
4	55 Tahun	1	2,3
Total		43	100,0

Sumber: Data Primer, 2019.

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 43 responden dalam penelitian ini, umur tertinggi terdapat pada kategori umur 26 – 35 tahun yaitu 62,8%, dan umur terendah terdapat pada umur 55 tahun yaitu 2,3%. Hal ini berarti sebagian besar responden termasuk dalam kategori usia dewasa awal.

##### 2. Pendidikan

Pendidikan dalam penelitian ini terbagi dalam Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), dan Sarjana (S1).

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong.

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	10	23,3
2	SMP	8	18,6
3	SMA	23	53,5
4	S1	2	4,7
Total		43	100,0

Sumber: Data Primer, 2019.

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 43 responden dalam penelitian ini, kategori pendidikan terbanyak terdapat pada pendidikan SMA sebanyak 53,5% dan pendidikan terendah terdapat pada pendidikan S1 sebanyak 4,7%.

##### 3. Pekerjaan

Pekerjaan dalam penelitian ini terdiri dari Guru, Ibu Rumah Tangga (IRT), Pedagang, Petani dan Swasta.

Tabel 3. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong.

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Guru	1	2,3
2	IRT	23	53,5
3	Pedagang	2	4,7
4	Petani	12	27,9
5	Swasta	5	11,6
Total		43	100,0

Sumber: Data Primer, 2019.

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 43 responden dalam penelitian ini, pekerjaan terbanyak terdapat pada pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 53,3% dan pekerjaan terendah terdapat pada pekerjaan sebagai Guru sebanyak 2,3%.

#### 4. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin dalam penelitian ini terdiri dari Laki-Laki dan Perempuan.

Tabel 4. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	16	37,2
2	Perempuan	27	62,8
Total		43	100,0

Sumber: Data Primer, 2019.

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 43 responden dalam penelitian ini, jenis kelamin terbanyak terdapat pada jenis kelamin perempuan sebanyak 62,8% dibandingkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 37,2%.

#### B. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan distribusi frekuensi variabel penelitian yaitu kepuasan pasien.

#### 1. Dimensi Bukti Langsung

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Langsung di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong.

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Bangunan Rumah Sakit terlihat bersih dan nyaman	152	215	70,69	PUAS
2	Ruangan di Rumah Sakit tidak memiliki peralatan yang lengkap	148	215	68,83	PUAS
3	Rumah Sakit memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc, dan air	141	215	65,58	PUAS
4	Rumah Sakit tidak memiliki papan petunjuk yang jelas	143	215	66,51	PUAS
5	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapih dan bersih	146	215	67,90	PUAS
Jumlah		730	1,075	67,09	PUAS

Sumber: Data Primer, 2019.

Pada dimensi Bukti langsung (*Tangibles*), diketahui bahwa bukti langsung yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong, mulai dari bangunan, ruangan dan perlengkapan, ruang tunggu, WC, papan petunjuk dan penampilan karyawan yang rapih dan bersih dalam kategori Puas yaitu 67,09%.

#### 2. Dimensi Kehandalan

Tabel 6. Distribusi Responden berdasarkan Kehandalan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Prosedur penerimaan pasien tidak dilayani secara cepat dan efisien	156	215	72,58	PUAS
2	Kesiapan dokter melayani pasien	143	215	66,51	PUAS
3	Kesiapan Perawat melayani pasien setiap saat	141	215	65,58	PUAS
4	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan	145	215	67,44	PUAS
5	Perawat tidak memperhatikan keluhan keluarga pasien	139	215	64,65	PUAS
Jumlah		724	1,075	67,34	PUAS

Sumber: Data Primer, 2019.

Pada dimensi kehandalan (*Reability*), diketahui bahwa kehandalan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong, mulai dari

prosedur penerimaan, kesiapan dokter, kesiapan perawat, laporan dan perhatian dalam kategori Puas yaitu 67,34%.

### 3. Daya Tanggap

Tabel 7. Distribusi Responden berdasarkan Daya Tanggap di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong.

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	146	215	77,90	PUAS
2	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit	154	215	71,62	PUAS
3	Dokter tidak memberikan pasien kesempatan untuk bertanya	146	215	77,90	PUAS
4	Perawat tidak bersikap ramah dan sopan	144	215	66,97	PUAS
5	Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien	166	215	77,20	PUAS
Jumlah		756	1,075	70,39	PUAS

Sumber: Data Primer, 2019.

Pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), diketahui bahwa daya tanggap yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong, mulai dari menanyakan keluhan pasien, penjelasan tentang penyakit, kesempatan untuk bertanya, ramah dan sopan, perhatian akan kebutuhan pasien dalam kategori Puas yaitu 70,39%.

### 4. Jaminan

Tabel 7. Distribusi Responden berdasarkan Jaminan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong.

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Biaya perawatan terjangkau	163	215	75,81	PUAS
2	Tersedia dokter spesialis	168	215	78,13	PUAS
3	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman	146	215	67,90	PUAS
4	Menjaga Kerahasiaan pasien selama dalam perawatan	150	215	69,76	PUAS
5	Tidak memberi jaminan akan kesembuhan pasien	161	215	74,88	PUAS
Jumlah		788	1,075	73,30	PUAS

Sumber: Data Primer, 2019.

Pada dimensi Jaminan (*Assurance*), diketahui bahwa jaminan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong, mulai dari biaya terjangkau, dokter spesialis tersedia, perilaku dokter menimbulkan rasa aman, menjaga kerahasiaan pasien dan jaminan akan kesembuhan pasien dalam kategori Puas yaitu 73,30%.

### 5. Empati

Tabel 9. Distribusi Responden berdasarkan Empati di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong.

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	167	215	77,67	PUAS
2	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	160	215	74,41	PUAS
3	Dokter berusaha menenangkan cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	164	215	76,27	PUAS
4	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepet sembuh, dan mendoakan mereka	171	215	79,53	PUAS
5	Perawat merawat pasien dengan penuh kesabaran	163	215	74,88	PUAS
Jumlah		788	1,075	73,30	PUAS

Sumber: Data Primer, 2019.

Pada dimensi empati (*Empaty*), diketahui bahwa jaminan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong, mulai dari waktu berkomunikasi, waktu berkonsultasi, menghilangkan rasa cemas pasien, menghibur dan merawat pasien dengan kesabaran dalam kategori Puas yaitu 73,30%.

### 6. Dimensi Mutu (Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati).

Tabel 10. Distribusi Responden berdasarkan Dimensi Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong

No	Dimensi Mutu	Kepuasan (%)	Klasifikasi
1	Bukti Langsung	67,09	PUAS
2	Kehandalan	67,34	PUAS
3	Daya Tanggap	70,39	PUAS
4	Jaminan	73,30	PUAS
5	Empati	73,30	PUAS
Total Rata-Rata		70,28	PUAS

Sumber: Data Primer, 2019.

Bedasarkan tabel 10 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong adalah puas dengan persentase sebesar 70,28%.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan dari kelima dimensi bahwa dimensi *Tangibels* (bukti langsung) sebesar 67,9% memberikan nilai puas, *Reliability* (kehandalan) sebesar 67,4% memberikan nilai puas, dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) sebesar 70,39% memberikan nilai puas, dimensi *Empaty* (empati) sebesar 73,30% memberikan nilai sangat puas, dimensi dan dimensi *Asurance* (jaminan) sebesar 73,30% memberikan nilai puas.

Menurut asumsi peneliti pasien akan merasa puas apabila kinerja atau kualitas layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kualitas layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Hal ini sejalan dengan teori Guntur, 2010 Kepuasan pasien dapat dicapai atau tidak dapat dilihat dari awal yaitu tujuan rumah sakit, salah satunya memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mempunyai dampak yang baik kepada pasien, salah satunya membuat pasien merasa nyaman melakukan rawat inap di rumah sakit tersebut. Setelah itu rumah sakit harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pasien, sehingga rumah sakit dapat memenuhi apa yang menjadi harapan pasien. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan tercapai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lusio Liwun, 2018 tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka dapat disimpulkan bahwa dimensi *Reliability* (kehandalan) sebesar 77,96 % memberikan nilai puas, dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) sebesar 79,35% memberikan nilai puas, dimensi *Empaty* (empati) sebesar 81,61% memberikan nilai sangat puas, dimensi *Tangibels* (bukti langsung) sebesar 68,25% memberikan nilai puas dan

dimensi *Asurance* (jaminan) sebesar 78,81% memberikan nilai puas.

## Kesimpulan Dan Saran

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap layanan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Kecamatan Tinombo Kabupaten Parigi Moutong disimpulkan bahwa *Tangibels* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Empaty* (empati) dan *Asurance* (jaminan) memberikan nilai puas.

Saran bagi Pihak Rumah Sakit Daerah Raja Tombolotutu diharapkan bagi pihak Rumah Raja Tombolotutu, untuk lebih meningkatkan pelayanan yang berkualitas agar harapan yang pasien inginkan sesuai dengan kenyataan yang diterimanya dalam pelayanan tersebut, sehingga pasien merasa puas.

Bagi pasien diharapkan bagi pasien untuk tetap memberi masukan dan saran tentang pelayanan petugas kesehatan agar menjadi perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan berikutnya untuk menjaga kepuasan pasien.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar peneliti berikutnya mengembangkan penelitian ini dengan variabel dan metode yang berbeda.

## Daftar Pustaka

- Aditama, 2010. *Tentang Jamin Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Alamsyah, 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Naha Madika.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). 2014. *Petunjuk Teknis Verifikasi Klaim Direktorat Pelayanan*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- BPJS Kesehatan 2018 Peserta Program JKN. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>.
- Depkes, 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Guntur, 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Sagung Seto. Yogyakarta.
- Hardiasyah, 2011. *Tentang Kualitas Pelayanan*. Jakarta.
- Hariman, 2015. *Jumlah Peserta 150 Juta BPJS Jadi Jaminan Sosial Terbesar Di Dunia*. <http://Nasional.Kompas.com/read/2015/08/04/224611/jumlah.peserta.150.juta.bpjs.jadi.jaminan.sosial.terbesar.di.dunia#page1> diakses pada tanggal 28 juli 2019.

- Irine, 2010. *Tentang Kepuasan Pelangan*. Jakarta.
- Kasim, F. 2013. *Sistem Informasi Pasien Pada Rumah Sakit*. Palu.
- Lusio Liwun, 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumahsakit Umum Daerah Dr. Hendrikus Fernandez Larantuka*. Skrispi.
- Malaha, R. 2015. *85 Persen Penduduk Sulteng Ikut BPJS Kesehatan*. <http://m.antarasulteng.com/berita/13525/85-persen-penduduk-sulteng-ikut-BPJS-kesehatan>. diakses pada tanggal 29 juli 2019.
- Notoatmodjo, 2010. *Metedeologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam, 2011. *Manajemen Keperawatan aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Rashid dan Amina, 2014. *Patients Satisfaction Survey As A Tool Toward Quality Improvement, Jurnal Nurse Care Quality*, 16(4). 4-7.
- Sianturi, E. 2015. *Organisasi Dan Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhadi, 2015. *Perencanaan dan Evaluasi Kesehatan*. Yogyakarta: Leutikapro.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan nasional (SJSN).
- Yusup, 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*, Jakarta: Bumi Aksara Universitas.