

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP LAYANAN INFORMASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM ANUTAPURA PALU

I Kadek Wartana, Damar Wiyati

Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya Palu

Abstrak

Kondisi pelayanan informasi di lembaga Rumah Sakit Anutapura Palu secara umum masih belum efektif. Keluarga pasien dan pengunjung Rumah Sakit merasa kesulitan dalam menemui petugas, karena mereka harus mencari petugas terlebih dahulu dalam mencari informasi yang mereka perlukan, hal itu menunjukkan bahwa pelayanan informasi di Rumah Sakit masih belum efektif. Tujuan penelitian ini diketahuinya tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan informasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien tentang layanan informasi. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Analisa data menggunakan analisa univariat. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan yang datang berkunjung di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 43 orang.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang merasa puas dengan layanan informasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit yaitu 60,5%, sedangkan yang merasa tidak puas yaitu 39,5%.

Kesimpulan dalam penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan informasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu adalah sebagian besar pasien merasa puas dengan layanan informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada di Rumah Sakit tersebut. Saran bagi pihak Rumah Sakit Umum Anutapura Palu, agar meningkatkan pelayanan terhadap layanan informasi sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : Kepuasan, Layanan, Informasi, BPJS.

Kata kunci: Pengetahuan, *Personal Hygiene*, Keputihan.

Pendahuluan

Rumah sakit yang ada di Indonesia baik milik pemerintah maupun swasta, selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dan keluarganya. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Aditama, 2006).

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).

Informasi dan pelayanan merupakan masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh konsumen saat ini, artinya informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit dianggap masih belum cukup, bahkan malah mengecewakan pasien. Salah satu kasus yang muncul terkait dengan sikap diskriminatif serta diabaikannya fungsi sosial rumah sakit, dimana peraturan jaminan administrasi awal dalam jumlah tertentu yang dibebankan kepada calon pasien sebelum dirawat. Jika hal ini tidak terpenuhi maka jangan harap mendapatkan pelayanan segera (Etik Setio Rahayu, 2015).

Kondisi pelayanan informasi di lembaga rumah sakit secara umum masih sangat memprihatinkan. Keluarga pasien dan pengunjung rumah sakit merasa kesulitan dalam menemui petugas rumah sakit, karena mereka harus berkeliling-keliling terlebih dahulu dalam mencari informasi-informasi yang mereka perlukan. Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan informasi di rumah

berkeliling-keliling terlebih dahulu dalam mencari informasi-informasi yang mereka perlukan. Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan informasi di rumah sakit masih belum efektif. Informasi tentang seputar layanan kesehatan yang ada di rumah sakit merupakan salah satu kebutuhan yang di inginkan oleh publik, khususnya bagi keluarga pasien (Rudi Setiawan, 2015).

Oleh karena itu, petugas rumah sakit dituntut untuk memiliki sikap terbuka dan jujur dalam menyampaikan informasi kepada keluarga pasien. Selain itu, informasi yang di sampaikan harus jelas dan sesuai dengan kenyataan yang ada. Adapun pelayanan informasi yang dilakukan oleh petugas rumah sakit di maksudkan untuk menciptakan pemahaman yang baik dan benar kepada keluarga pasien, agar nantinya tidak menimbulkan kesalahpahaman (*miss understanding*) (Rudi Setiawan, 2015).

Dengan adanya pelayanan informasi yang baik, maka secara tidak langsung akan membawa dampak positif dikalangan keluarga pasien. Dengan kata lain citra bisa terbentuk dari informasi yang diterima oleh publik dan informasi tersebut dapat membentuk, mempertahankan serta meningkatkan citra di lembaga rumah sakit yang bersangkutan. Citra merupakan penilaian baik atau buruk dari publik terhadap suatu lembaga atau instansi. Citra yang ideal adalah kesan yang benar, yakni sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya, itu berarti citra tidak dapat dipoles agar lebih indah dari warna aslinya karena hal itu justru dapat mengacaukannya (Rudi Setiawan, 2015).

Penyebab buruknya aspek kesehatan di Indonesia adalah tidak meratanya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia, pemerataan dalam 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 di perparah 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 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia, salah satu program dari 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, produktif, 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).

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 Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No.1 Tahun 2014 menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terdiri dari puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/Polri, dan rumah sakit kelas D pratama atau yang setara. Sedangkan fasilitas kesehatan tingkat lanjut merupakan rujukan yang telah di pilih oleh pasien sendiri setelah terdaftar sebagai peserta BPJS. Fasilitas kesehatan tingkat lanjut terdiri dari rumah sakit dan balai kesehatan (BPJS, 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 di seluruh 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 yang paling rendah adalah di Kabupaten Banggai Kepulauan yakni sebanyak 84.634 orang (Malaha, 2015).

Berdasarkan data yang diperoleh dari data kunjungan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu pada tahun 2015 jumlah pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS Kesehatan PBI sebanyak 6021 orang. BPJS Kesehatan Non PBI 10520 orang, dan pasien umum sebanyak 5517 orang, sedangkan pada tahun 2016 sejak dari awal Januari sampai bulan April jumlah pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS Kesehatan PBI sebanyak 1670 orang. BPJS Kesehatan Non PBI 2724 orang, sedangkan pasien umum sebanyak 1452 orang, dengan total kunjungan pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS Kesehatan pada tahun 2016 adalah 8377 orang.

Hasil survei awal yang dilakukan pada tanggal 30 Juni tahun 2016 melalui observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada beberapa pasien pengguna layanan BPJS, sebagian besar menyampaikan cukup puas dengan beberapa catatan, di antaranya 6 dari 10 orang pasien pengguna BPJS mengatakan bahwa pelayanan yang diterima tidak sama dengan pelayanan yang diberikan ke pasien umum/non BPJS, pasien miskin pengguna BPJS mendapat alur administrasi yang terkesan lebih rumit dan lama dibandingkan dengan pasien umum atau non BPJS 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 tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan informasi di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien tentang layanan informasi. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Analisa data menggunakan analisa univariat. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan yang datang berkunjung di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 43 orang.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang merasa puas dengan layanan informasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit yaitu 60,5%, sedangkan yang merasa tidak puas yaitu 39,5%.

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Kelompok Umur

Umur responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi: 17-25 tahun (remaja), 26-45 tahun (dewasa) dan 46-70 tahun (lansia) berdasarkan kategori umur Depkes RI (2005). Tabel 1 menunjukkan bahwa kelompok umur terbanyak adalah 26 – 40 tahun yaitu sebanyak 60,5% dengan kategori dewasa di bandingkan dengan umur 17 – 25 tahun yaitu sebanyak 39,5% dengan kategori remaja.

b. Pendidikan Terakhir

Pendidikan responden dalam penelitian ini terbagi menjadi Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), Diploma 2 (D2), Diploma 3 (D3), Sarjana (S1) berdasarkan hasil penelitian dari penyebaran kuesioner didapatkan hasil sebagai berikut: Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah yang berpendidikan SMA yaitu sebesar 37,2% sedangkan jumlah responden dengan jumlah terendah yaitu 2,3% adalah yang berpendidikan D2 dan D3

c. Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini terbagi menjadi Laki-laki dan Perempuan berdasarkan hasil penelitian dari penyebaran kuesioner didapatkan hasil sebagai berikut: Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan 51,2%, sedangkan jumlah responden laki-laki yaitu 48,8%.

d. Pekerjaan

Pada penelitian ini distribusi responden menurut pekerjaan pada penelitian bervariasi yaitu mulai dari Guru, Pelajar, Petani, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Ibu Rumah Tangga (IRT), dan Wiraswasta. Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4. Tabel 4 menunjukkan bahwa responden yang datang berkunjung ke rumah sakit Anutapura Palu menggambarkan bahwa dari 43 responden yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 37,2%, bekerja sebagai petani sebanyak 20,9%, bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 14,0%, bekerja Pegawai Negeri Sipi (PNS) sebanyak 9,3%, bekerja sebagai Guru sebanyak 4,7%, dan bekerja sebagai pelajar sebanyak 14,0%.

dari 43 responden yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 37,2%, bekerja sebagai petani sebanyak 20,9%, bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 14,0%, bekerja Pegawai Negeri Sipi (PNS) sebanyak 9,3%, bekerja sebagai Guru sebanyak 4,7%, dan bekerja sebagai pelajar sebanyak 14,0%.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur di RSUD Anutapura Palu.

No	Kelompok Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase
1	17 – 25	17	39,5
2	26 – 40	26	60,5
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer, 2016

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di RSUD Anutapura Palu

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SD	8	18,6
2	SMP	13	30,2
3	SMA	16	37,2
4	D2	1	2,3
5	D3	1	2,3
6	S1	4	9,3
	TOTAL	43	100,0

Sumber: Data Primer, 2016

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Anutapura Palu.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	21	48,8
2	Perempuan	22	51,2
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer, 2016

Tabel 4 Distribusi responden berdasarkan pekerjaan di RSUD Anutapura Palu

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Guru	2	4,7
2	Pelajar	6	14,0
3	Petani	9	20,9
4	PNS	4	9,3
5	IRT	16	37,2
6	Wiraswasta	6	14,0
	TOTAL	43	100,0

Sumber: Data primer, 2016

2. Analisis Univariat

Dalam penelitian ini hasil analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi dari setiap variabel. Variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan responden

Tingkat kepuasan dikategorikan puas dan tidak puas dengan tolak ukurnya adalah median (nilai median 26), jadi tingkat kepuasan pasien dikategorikan puas jika nilai jawabannya ≥ 26 sedangkan tingkat kepuasan pasien dikategorikan tidak puas jika median < 26 , untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5. Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa dari 43 responden terdapat 60,5% yang tingkat kepuasan dikategorikan puas, sedangkan 39,5% yang tingkat kepuasannya dikategorikan tidak puas.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan terhadap layanan informasi BPJS Kesehatan di RSUD Anutapura Palu.

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Puas	26	60,5
2	Tidak Puas	17	39,5
	Total	43	100,0

Sumber: Data primer, 2016

Pembahasan

Hasil analisis univariat dengan nilai median 26 menunjukkan bahwa dari 43 responden di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu terdapat responden yang menyatakan tingkat kepuasan terhadap layanan informasi BPJS Kesehatan lebih banyak dari responden yang tidak puas dengan layanan informasi BPJS Kesehatan (4.5)

banyak dari responden yang tidak puas dengan layanan informasi BPJS Kesehatan (tabel 5).

Penulis berasumsi bahwa tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik yang dimiliki oleh pasien yang datang berkunjung ke rumah sakit Anutapura Palu seperti umur, jenis kelamin dan pekerjaan. Pasien yang menyatakan tidak puas terhadap layanan informasi di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu dilihat berdasarkan umur responden pada tabel 1 menggambarkan bahwa pasien lebih banyak yang termasuk dalam kategori umur remaja atau umur produktif, hal inilah yang mengakibatkan lebih banyak pasien merasa tidak puas terhadap layanan informasi, sebaliknya pasien yang merasa puas terhadap layanan informasi karena terdapat pasien yang termasuk dalam kategori umur dewasa. Pasien umur remaja lebih banyak yang menyatakan puas dibandingkan dengan pasien yang umur dewasa.

Karakteristik pasien jika dilihat berdasarkan jenis kelamin pada tabel 2 menggambarkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, hal inilah yang mengakibatkan tingkat kepuasan pasien lebih besar yang menyatakan merasa puas terhadap layanan informasi dari pihak Rumah Sakit dan sebaliknya, pasien yang menyatakan tidak puas disebabkan karena selisih jumlah pasien yang memiliki jenis kelamin laki-laki dan wanita tidak berbeda jauh. Umumnya jenis kelamin laki-laki lebih cenderung untuk bersikap mempengaruhi dan mengintervensi wanita dalam memberikan pendapat atau mempertimbangkan untuk melakukan sesuatu.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa 43 responden sebagian besar menyatakan bahwa pemberian pelayanan informasi oleh petugas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien, dimana sebagian besar pasien merasa puas dengan layanan informasi terkait dengan BPJS Kesehatan.

Dengan adanya sebagian responden yang menyatakan tidak puas, tentunya ini menjadi indikasi bahwa petugas belum memberikan pelayanan yang merata kepada pasien yang berkunjung. Adapun beberapa hal yang menjadi masalah ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan petugas antara lain: ketika pasien datang kebagian administrasi hendak menanyakan seputar layanan informasi, petugas tidak berada di tempat, sehingga pasien menunggu lama yang berakibat pasien tersebut lambat memperoleh informasi, petugas terlalu berbelit-belit dalam memberikan informasi. Hal ini tentunya jauh dari harapan pasien yang menginginkan pelayanan terkait layanan informasi yang baik dan memuaskan.

Jika hal tersebut di atas terus terjadi, maka kepercayaan pasien terhadap RSUD Anutapura Palu khususnya dalam hal pelayanan terkait layanan informasi akan menurun. Pasien akan malas datang di rumah sakit karena merasa lambat dilayani. Oleh karena itu, sebaiknya agar metode yang digunakan di rumah sakit khususnya dalam melayani keluhan

pasien dan pertanyaan pasien terkait layanan informasi dibenahi dengan sebaik-baiknya, yaitu antara lain: petugas tidak boleh bekerja rangkap, dengan hal ini petugas selalu siap di tempat ketika pasien datang untuk mendaftarkan diri ke loket. Kedua, dapat melayani pasien yang bertanya seputar layanan informasi sehingga pasien dalam memperoleh informasi sesuai dengan yang mereka harapkan.

Menurut Malik, (2010) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kurang puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Menurut Cokroaminoto, (2008) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dinyatakan sumarno, 2007 yang menyatakan bahwa umur produktif mempunyai tuntutan dan harapan yang lebih besar dalam menerima layanan informasi dibanding dengan umur tua.

Sejalan dengan hal tersebut diatas Tjiptono (2006) dalam Paparaya (2009), berpendapat bahwa ketidakpuasan merupakan respon masyarakat sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari terpenuhinya harapan. Pada dasarnya harapan masyarakat adalah perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang layanan informasi yang diterimanya akan memenuhi harapannya. Sedangkan hasil kinerja akan dipersepsikan oleh masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dalam Firdaus (2013), menyatakan bahwa pelayanan informasi dan kepuasan pasien berhubungan secara signifikan persepsi baik terhadap pelayanan obat (apotik) di instalasi rawat jalan rumah sakit akan menimbulkan kepuasan, kepercayaan, dan harapan pada pasien, kemudian menentukan sikap dan perilaku selanjutnya terhadap pelayanan rumah sakit. Kepuasan peserta BPJS rumah sakit yang terakumulasi secara terus-menerus akan menimbulkan sikap positif.

Kondisi tersebut menandakan bahwa pelayanan obat (apotik) instalasi rawat jalan menciptakan pelayanan yang berkualitas baik. Penilaian pasien yang berkunjung atau berobat pelayanan kesehatan dilihat sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan pelayanan obat yang nyaman untuk menunggu obat, waktu tunggu yang tidak terlalu lama, sikap petugas apotik, tidak terjadinya kesalahan pemberian obat sesuai dengan ajuran resep dokter yang diberikan, hal ini akan menjadikan pasien merasa puas, nyaman dan percaya untuk menggunakan jasa pelayanan, sebaliknya pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien maka ketidakpuas akan muncul, sehingga menjadi salah satu alasan pasien memilih rumah sakit sebagai pelayanan kesehatannya.

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian pasien menyatakan puas dengan layanan informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Adapun Saran bagi pihak Rumah Sakit Umum Anutapura Palu Agar meningkatkan pelayanan terhadap layanan informasi sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien. Bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan agar tidak ragu untuk memberikan kritik terhadap pelayanan khususnya dalam hal layanan informasi agar pelayanan yang diberikan rumah sakit lebih ditingkatkan.

Bagi peneliti lain kepada peneliti lainnya agar melanjutkan penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan informasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu dengan variabel lainnya yang belum ada dalam penelitian ini sehingga dapat diketahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.

Daftar Pustaka

Aditama, Tjandra. Yoga. 2006. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Penerbit

Universitas Indonesia. Jakarta.

- . 2010. *tentang Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Madika. Yogyakarta.
- BPJS Kesehatan. 2014. *Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*. Jakarta.
- Cokroaminoto. 2008. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta
- Firdaus, Zuhdi, 2013, *A nalisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Surakarta*, FIK Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Gunawan, Y. 2009. *Pengantar Bimbingan dan Konseling Layanan Informasi*. Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Tentang Kualitas Pelayanan*. Jakarta.
- Hariman. 2015. *Jumlah Peserta 150 Juta BPJS Jadi Jaminan Sosial Terbesar Di Dunia*. <http://Nasional.kompas.com/read/2015/08/15/04224611/jumlah.peserta.150.juta.BPJS.jadi.jaminan.sosial.terbesar.di.dunia#page1> diakses pada tanggal 28 Juni 2016.
- Irine. 2010. *Tentang Kepuasan Pelanggan*. Jakarta.
- Kasim, F. 2013. *Sistem Informasi Pasien Pada Puskesmas Birobuli*. Palu.
- Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Buku saku BPJS Pertama*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Buku Saku FAQ Frequently Asked Question BPJS Kesehatan*. Jakarta.
- . 2014. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Kotler. 2013. *Tentang Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta.

- 2017. *Tentang Kepuasan Pasien*. Jakarta. eprints.ui.ac.id/04224611/Tjiptono.pdf, di akses 28 juni 2016.
- 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 26 Agustus 2016.
- Malik, R.R.A. 2010. *Hubungan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan*. Surakarta.skripsi S1.
- Moenir. 2013. *Bentuk Layanan Informasi*. <http://lontar.unhas.ac.id.pdf>. diakses 28 juni 2016.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan..* Penerbit Rineka. Jakarta.
- Panggabean, P., Sirait E., Wartana, I. K., Arni, F., Subardin., Rahardjo, E., Saiful., Pelima, R.V., Marleni, N. M. R., Purwiningsih, S., Susianawati, D. E., Kolupe, V. M. 2016. *Pedoman Penulisan Proposal Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya Palu.
- Paparaya. 2009. *Hubungan kepuasan masyarakat dengan kinerja petugas kesehatan*. Makassar. Skripsi S1.
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura Palu, 2016.
- Rahayu, S, E. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Informasi dengan Citra Rumah Sakit. <http://lontar.unhas.ac.id.pdf>, di akses 17 september 2016.
- Rashid., Amina. 2014. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. <http://eprints.ugm.ac.id/Rashid.pdf>, di akses 28 juni 2016.
- Riana, A. 2006. *Evaluasi SIM Ditinjau Dari Aspek Persepsi Penggunaan Dalam Mendukung Proses manajemen Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. <http://eprints.undip.ac.id/16500/ApitRiana.pdf>, di akses 26 Agustus 2016.
- Setiawan, R. 2015. *Keluhan Layanan Informasi di Rumah Sakit*. <http://sindonews.com/read/1097416/34>, di akses 17 september 2016.
- Sumarno. 2007. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Tjiptono. 2014. *Kualitas Pelayanan*. <http://>