

KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL KARTU INDONESIA SEHAT DAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANUNTALOKO PARIGI

Matius Paundanan

Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya Palu

Abstrak

Hasil studi pendahuluan terhadap 10 responden menunjukkan bahwa 8 orang pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, namun 2 orang pasien menyatakan bahwa kurangnya kebersihan ruangan perawatan tersebut terutama kamar mandi, 3 orang pasien menyatakan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani pasien, 3 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah diketahuinya kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Ruang Penyakit Dalam RSUD Anuntaloko Parigi.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif*. Variabel dalam penelitian ini adalah Kepuasan pasien yang meliputi 5 dimensi kepuasan yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Jenis data dalam penelitian ini data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap peserta JKN KIS BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi pada bulan Agustus 2019. Sampel berjumlah 43 responden dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*.

Hasil Penelitian menunjukkan kepuasan pasien berdasarkan aspek *tangibles* puas 39 (90,7%) tidak puas 9 (9,30%), *reliability* puas 37 (86%) tidak puas 6 (14%), *responsiveness* puas 42 (97,67%) tidak puas 1 (2,33%), *assurance* puas 34 (79,07%) tidak puas 9 (20,93%), dan *emphaty* puas 38 (88,37%) tidak puas 5 (11,63%) pasien.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa mayoritas 42 (77,7%) pasien peserta JKN KIS BPJS merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Ruang Penyakit Dalam RSUD Anuntaloko Parigi. Sedangkan sebanyak 1 (2,3%) pasien tidak puas. Saran dari penelitian ini kiranya dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama pelayanan aspek jaminan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Rawat Inap, JKN KIS BPJS Kesehatan

Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sekiranya biayanya dapat dikendalikan serta kualitasnya dapat membantu masyarakat (Suaib, 2015). Seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 28 huruf H ayat (1) dinyatakan bahwa "Untuk kepentingan hukum, tenaga kesehatan

wajib melakukan pemeriksaan kesehatan atas permintaan penegak hukum dengan biaya ditanggung oleh negara" dan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 34 ayat (3) "Setiap pimpinan penyelenggaraan fasilitas pelayanan kesehatan perseorangan harus memiliki kompetensi manajemen kesehatan perseorangan yang dibutuhkan".

Rumah Sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes, 2009).

Pelayanan rumah sakit yang secara menyeluruh meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (Fery dan Makhfudli, 2009).

Dalam survey awal ini peneliti melakukan wawancara dengan lembar kuesioner kepada 5 orang responden laki-laki dan 5 orang responden perempuan dengan pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Anuntaloko Parigi. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa 8 orang pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, namun 2 orang pasien menyatakan bahwa kurangnya kebersihan ruangan perawatan tersebut terutama kamar mandi, 3 orang pasien menyatakan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani pasien, 3 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik. Hal ini menarik untuk meneliti lebih jauh mengenai kepuasan pasien khususnya pasien pengguna JKN KIS BPJS.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Jenis penelitian ini adalah penelitian adalah penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu (Notoatmodjo, 2012). Penggunaan metode kuantitatif di mana data penelitiannya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2014). Variabel dalam penelitian yang akan diteliti adalah kepuasan pasien rawat inap peserta JKN KIS BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Ruang Penyakit Dalam RSUD Anuntaloko Parigi.

Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

oleh peneliti untuk diperhatikan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS yang dirawat di Ruang Penyakit Dalam RSUD Anuntaloko Parigi pada bulan Agustus 2019.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang merupakan wakil dari populasi itu (Machfoedz, 2013). Jumlah atau besar sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan rumus estimasi proporsi karena jumlah populasi tidak diketahui.

Hasil Penelitian

A. Karakteristik responden

1. Umur

Kategori yang digunakan untuk mengukur umur responden yaitu umur 26-35 tahun, umur 36-45 tahun, umur 46-55 tahun, umur 56-65 tahun dan umur > 65 tahun (Depkes RI, 2009). Untuk memperoleh distribusi karakteristik responden menurut umur dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pasien JKN KIS BPJS Menurut Umur di Ruang Penyakit Dalam RSUD Anuntaloko Parigi.

No	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	26-35 Tahun	9	20,9
2	36-45 Tahun	8	18,6
3	46-55 Tahun	12	27,9
4	56-65 Tahun	7	16,3
5	> 65 tahun	7	16,3
Jumlah		43	100

Sumber: Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa, dari 43 responden umur yang paling banyak adalah umur 46-55 tahun sebanyak 27,9% dan umur yang paling sedikit adalah umur > 65 tahun sebanyak 16,3%.

2. Jenis Kelamin

Kategori jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua yaitu, laki-laki dan perempuan. Untuk memperoleh distribusi karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 . Distribusi Frekuensi Pasien JKN KIS BPJS Menurut Jenis Kelamin di Ruang Penyakit Dalam RSUD Anuntaloko Parigi.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	21	48,8
2	Perempuan	22	51,2
	Jumlah	43	100
	Total	30	100,0

Sumber : Data Primer, 2019.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa, dari 43 responden jenis kelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 51,2%.

3. Pendidikan

Kategori yang digunakan untuk mengukur pendidikan responden yaitu responden yang berpendidikan, Sekolah Dasar(SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), Sarjana (Depkes, 2009). Untuk memperoleh distribusi karakteristik responden menurut pendidikan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pasien JKN KIS BPJS Menurut Pendidikan di Ruang Penyakit Dalam RSUD Anuntaloko Parigi .

No	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SD	12	27,9
2	SMP	6	13,9
3	SMA	22	51,2
4	S1	3	7
	Total	43	100

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa, dari 43 responden pendidikan yang paling banyak adalah Sekolah Menengah Pertama (SMA) sebanyak 51,2% dan yang paling sedikit adalah sarjana sebanyak 7%.

4. Pekerjaan

Kata Kategori pekerjaan dikelompokkan menjadi empat yaitu, IRT, petani, PNS, Wiraswasta. Untuk memperoleh distribusi karakteristik responden menurut pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pasien JKN KIS BPJS Menurut Pekerjaan di Ruang Penyakit Dalam RSUD Anuntaloko Parigi

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	IRT	18	42,0
2	Pensiunan	1	2,3
3	Nelayan	2	4,6
4	Honorar	1	2,3
5	Polisi	1	2,3
6	Petani	11	25,6
7	PNS	1	2,3
8	Wiraswasta	8	18,6
	Jumlah	43	100

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 43 responden sebagian besar responden bekerja sebagai IRT sebanyak 42,0% dan yang paling sedikit adalah honorar dan polisi masing-masing sebanyak 2,3%.

B. Analisis Univariat

1. Kepuasan Pasien Peserta JKN KIS BPJS Kesehatan

Kepuasan pasien rawat pengguna JKN KIS BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi diukur menggunakan kuesioner dengan jumlah pertanyaan 22 item. Nilai kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 5 berikut :

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien JKN KIS BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan di Ruang Penyakit Dalam RSUD Anuntaloko Parigi

No	Pengetahuan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	42	97,7
2	Tidak Puas	1	2,3
	Jumlah	43	100

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa Kepuasan pasien JKN KIS BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Anuntaloko Parigi sebanyak 42 responden (97,7) merasa puas, sedangkan hanya 1 responden (2,3 %) merasa tidak puas.

2. Indikator Kepuasan Pasien Peserta JKN KIS BPJS.

a. *Tangible*

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan terhadap aspek *tangible* (bukti fisik) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat inap Pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan Terhadap Aspek *Tangible* (bukti fisik).

No	Aspek <i>Tangible</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	39	90,7
2	Tidak Puas	4	9,30
	Total	43	100

Sumber : Data Primer 2019.

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan terhadap aspek *reliability* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 39 responden (90,7%). Sedangkan kategori tidak puas berjumlah 4 responden (9,30%).

b. *Reliability*

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap aspek *Reliability* (kehandalan). Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan aspek *reliability* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat inap Pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan Terhadap Aspek *Reliability* (kehandalan)

No	Aspek <i>Reliability</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	37	86,00
2	Tidak Puas	6	14,00
	Total	43	100

Sumber : Data Primer 2019.

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan terhadap aspek *reliability* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 37 responden (86,00%). Sedangkan kategori tidak puas berjumlah 6 responden (14,00,%).

c. *Responsiveness*

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat inap Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap aspek *Responsiveness* (ketanggapan). Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan aspek *responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat inap Pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan Terhadap Aspek *Responsiveness* (ketanggapan).

No	Aspek <i>Respon-</i> <i>siveness</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	42	97,67
2	Tidak Puas	1	2,33
	Total	43	100

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan terhadap aspek *Responsiveness* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 42 responden (97,67%). Sedangkan kategori tidak puas berjumlah 1 responden (3,33%)

d. *Assurance*

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan Terhadap aspek *Assurance* (jaminan). Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan aspek *assuranced* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat inap Pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan Terhadap Aspek *Assurance* (jaminan)

No	Aspek <i>Assurance</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	34	79,07
2	Tidak Puas	9	20,93
	Total	43	100

Sumber : Data Primer 2019.

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta JKN KIS BPJS Kesehatan terhadap aspek *Assurance* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 34 responden (79,07%). Sedangkan kategori tidak puas berjumlah 9 responden (20,93%)

e. *Emphaty*

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat inap Pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan terhadap aspek *Emphaty* (perhatian). Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan aspek *emphaty* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat inap Pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan Terhadap Aspek *Emphaty* (perhatian)

No	Aspek <i>Emphaty</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	38	88,37
2	Tidak Puas	5	11,63
	Total	43	100

Sumber : Data Primer 2019.

Berdasarkan Tabel 10 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan terhadap aspek *Emphaty* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 38 responden (88,37%). Sedangkan kategori tidak puas berjumlah 5 responden (11,63%).

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 43 responden mayoritas sebanyak 42 responden (97,7%) pasien rawat inap peserta JKN KIS BPJS merasa puas akan pelayanan kesehatan di RSUD Anuntaloko Parigi. Sedangkan pasien peserta JKN KIS BPJS yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Anuntaloko Parigi hanya 1 responden (2,3%).

Asumsi peneliti bahwa tingginya kepuasan pasien rawat inap peserta JKN KIS BPJS terhadap pelayanan di RSUD Anuntaloko Parigi karena pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah baik, ditunjang dengan kinerja serta fasilitas yang sudah memadai. Kenyamanan pasien juga ketika mengurus persyaratan BPJS tidak menemukan kesulitan yang berarti. Sikap yang

ditunjukkan oleh para tenaga kesehatan juga menunjukkan respon dan empati yang baik terhadap pasien. Sedangkan pasien yang tidak puas disebabkan oleh masih adanya petugas kesehatan yang pilih kasih, tidak menunjukkan sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Hasil penelitian Rimawati (2016) yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan” dengan hasil menunjukkan bahwa 36 responden (85,7%) kepuasan tinggi disebabkan oleh petugas kesehatan membantu pasien untuk memperoleh obat dan pelayanan kesehatan membuat keluhan pasien makin berkurang sehingga pasien merasa puas (*reliabilitas*) dalam berobat, petugas puskesmas juga menjaga kondisi peralatan yang digunakan selalu bersih (*tangible*) dan juga petugas kesehatan memberitahu dengan jelas suatu hal yang harus dipatuhi oleh pasien tentang anjuran dalam perawatan (*emphaty*).

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Ketidakuasan atau perasaan kekecewaan pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini tidak sesuai dengan harapannya. Pasien ketika mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2007).

A. *Tangible*

Berdasarkan tabel 6 bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan terhadap aspek *tangibles* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 39 responden (90,7%), sedangkan kategori tidak puas berjumlah 4 responden (9,30%).

Dalam hal ini, peneliti berasumsi fasilitas yang dimaksud adalah segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh jasa yang diberikan rumah sakit, dan berdasarkan penelitian pada umumnya responden menyatakan puas terhadap ketersediaan obat-obatan di apotek rumah sakit, kelengkapan peralatan medis sehingga tidak perlu dirujuk ke rumah sakit lain untuk pemakaian suatu alat,

ketepatan waktu menghadirkan makanan, kebersihan makanan yang dihidangkan, kebersihan dan kerapian gedung, koridor rumah sakit, kebersihan dan kerapian ruang perawatan, dan kenyamanan ruang perawatan.

Kelengkapan sarana dan prasarana turut menentukan kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap, sehingga rumah sakit juga perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit (Junaidi, 2009). Menurut Raharjani (2005) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa yakni rumah sakit mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan pasien dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman pasien akan dapat mempengaruhi dalam melakukan pembelian jasa. Rumah sakit yang memberikan suasana yang menyenangkan dengan desain fasilitas sarana prasana yang menarik akan mempengaruhi minat pasien dalam melakukan pembelian. Artinya bahwa salah satu faktor kepuasan pasien dipengaruhi oleh fasilitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang dimanfaatkan oleh konsumen sehingga mempermudah konsumen dalam proses pembelian jasa. Apabila pasien merasa nyaman dan mudah mendapatkan jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit, maka pasien akan merasa puas.

Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, dimensi ini juga mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Ningrum, 2014). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Setianingsih (2016) yang berjudul "Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Pandan Arang Boyolali" dengan hasil menunjukkan bahwa 63,5% responden merasa puas dengan persepsi bukti fisik (*tangible*) meliputi kebersihan ruang, kebersihan alat yang digunakan, serta kerapian penampilan petugas. Berdasarkan indikator tersebut mayoritas responden melihat bahwa bukti fisik (*tangible*) yang diberikan sesuai dengan mereka.

B. Reliability

Berdasarkan Tabel 7 bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan terhadap aspek *reliability* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 37 responden (86,00%), sedangkan kategori tidak puas berjumlah 6 responden (14,00%).

Dalam dimensi *reliability* (keandalan)

peneliti berasumsi bahwa pada umumnya responden menyatakan puas terhadap kemampuan perawat dalam menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional, perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan, dan ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika dibutuhkan. Perawat harus bisa melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, dan keluarga pasien. Adanya komunikasi yang saling berinteraksi antara pasien dengan perawat, dan adanya hubungan yang baik dengan keluarga pasien. Pasien juga merasa puas mengenai petugas BPJS memberikan pelayanan sesuai prosedur, dan petugas BPJS membantu permasalahannya pasien.

Kehandalan dan keterampilan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Walyani, 2015).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wahyuni (2015) pada dimensi *reliability* juga mendapatkan hasil sebagian besar pasien BPJS merasa puas terhadap kehandalan yang ditunjukkan oleh pelayanan kesehatan di RS Palang Merah Indonesia Bogor Tahun 2014. Penelitian ini juga sesuai dengan hasil yang didapatkan oleh Arianto (2017), dalam penelitiannya yang berjudul Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta pada dimensi *reliability* memperoleh hasil pasien puas berjumlah 63 (75%) sedangkan tidak puas berjumlah 21 (25%).

C. Responsiveness

Berdasarkan Tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan terhadap aspek *responsiveness* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 42 responden (97,67%), sedangkan kategori tidak puas hanya berjumlah 1 responden (2,33%).

Dalam dimensi *responsiveness* (tanggung jawab) peneliti berasumsi bahwa pada umumnya responden menyatakan puas terhadap sikap perawat dalam menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan walau tanpa diminta, perawat segera menangani pasien ketika tiba di ruangan, dan perawat membantu untuk pelaksanaan foto dan laboratorium di rumah sakit. Sikap tanggung jawab harus dimiliki perawat karena aspek ini meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam tugas, mampu mencurahkan waktu dan perhatian, sportif dalam tugas, konsisten serta tepat dalam bertindak.

Responsiveness (daya tanggap) adalah kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik (Walyani, 2015).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Septia (2017) yang berjudul Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung) menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada aspek *responsiveness* menunjukkan hasil pasien kurang puas.

D. Assurance

Berdasarkan Tabel 9 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan terhadap aspek *assurance* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 34 responden (79,07%), sedangkan kategori tidak puas berjumlah 9 responden (20,93%).

Pada dimensi *assurance* peneliti berasumsi dua indikator yang memilih kepuasan pasien yaitu pasien merasa puas mengenai petugas BPJS yang ramah kepada keluarga yang mengurus BPJS dan petugas BPJS memiliki sifat yang sopan pada pasien pengguna BPJS. Namun masih ada responden yang merasa tidak puas dengan petugas BPJS yang tidak memiliki sifat ramah pada pasien pengguna BPJS.

Dalam dimensi *assurance* (jaminan) peneliti berasumsi bahwa pada umumnya responden menyatakan puas terhadap perhatian perawat akan keluhan yang pasien rasakan, perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada pasien, perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu pasien, dan perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien. Aspek ini perlu dimiliki perawat karena aspek ini termasuk kemampuan perawat dalam melakukan pelayanan, misalnya pengetahuan tentang penanganan medis, keterampilan, dan ketulusan di dalam melayani pasien dan keluarga pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk juga kesopanan dan menghargai pasien dan keluarganya.

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko (Walyani, 2015). Menurut parasuraman dkk (1998) dalam Khasanah dan Pertiwi (2010:19) jaminan adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan

dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wahyuni (2015) pada dimensi *Assurance* juga mendapatkan hasil sebagian besar pasien BPJS merasa puas terhadap jaminan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan di RS Palang Merah Indonesia Bogor Tahun 2014.

E. Empaty

Berdasarkan Tabel 10 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS Kesehatan terhadap aspek *emphaty* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 38 responden (88,37%), sedangkan kategori tidak puas hanya 5 responden (11,63%).

Berdasarkan tabel 10 tentang item *emphaty* peneliti berasumsi bahwa satu indikator merasa puas mengenai pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien. Sedangkan tiga pasien merasa tidak puas mengenai petugas BPJS tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik, petugas BPJS pilih-pilih saat memberikan pelayanan, serta petugas BPJS tidak menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atas pelayanan BPJS.

Empati adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi (Walyani, 2015).

Menurut penelitian Ahmad Nur Khoiri (2014) yang berjudul "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang" dengan hasil 47,2% pasien merasa sangat puas terhadap proses kinerja tenaga kesehatan berdasarkan prosedur, sikap ramah tenaga kesehatan memberikan menunjukkan empati yang baik.

Menurut Supranto (2001), kepuasan adalah setelah seseorang membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan keinginannya. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas *performance* dalam memenuhi harapannya. Pasien merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui.

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka disimpulkan : Kepuasan pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Ruang Penyakit Dalam RSUD Anuntaloko Parigi adalah sebagian besar puas; Kepuasan Pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*)

adalah sebagian besar pasien puas; Kepuasan Pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*) adalah sebagian besar pasien puas; Kepuasan Pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS berdasarkan aspek ketanggapan (*responsiveness*) adalah sebagian besar pasien puas; Kepuasan Pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS berdasarkan aspek aspek *assurance* (jaminan) adalah sebagian besar pasien puas; Kepuasan Pasien rawat inap pengguna JKN KIS BPJS berdasarkan aspek aspek perhatian (*emphaty*) adalah sebagian besar pasien puas.

Saran bagi RSUD Anuntaloko Parigi: Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien, terutama pelayanan pada aspek *assurance* (jaminan) kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan; Bagi pasien pengguna JKN KIS BPJS di RSUD Anuntaloko Parigi senantiasa memaksimalkan pemanfaatan BPJS Kesehatan; Kepada peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan serta kiranya penelitian lain juga dapat dilakukan terhadap kepuasan pasien umum.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Arianto, R.A. 2017. *Skripsi Gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta bpjs kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta*.
- Azwar, A. A. 2009. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- BPJS Kesehatan, RI.2014. *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. Jakarta : BPJS Kesehatan RI.
- Depkes RI. 2007. *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Fery dan Makhfudli, 2009. *Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Harnilawati. 2013. *Pengantar Ilmu Keperawatan Komunitas*. Sulawesi Selatan: Penerbit Pustaka As-Salam.
- Hidayat, A. Aziz. 2009. *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kemenkes RI. 2014. *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan R.I. 2013. *BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan. pp: 2-27.
- Lontaan, Marselia. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik di RSUP. Prof. Dr. R.D Kandou Malalayang Manado*.
- Mubarak, Wahid Iqbal. 2014. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Salemba Medika.
- Ningrum, Rinda Mustika, 2014, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Dengan Kepuasan Pasien*. (<http://www.stikeshangtuah-sby.ac.id/>, diakses 15 Mei 2019).
- Notoadmojo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam. 2013. *Konsep dan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedomanskripsi, Tesis dan Instrument Penelitian*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2013. *Konsep dan Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi 3 Jakarta: Salemba Medika.
- Panggabean PASH, Wartana. K., Sirait. E, Subardin, Rasiman. N.B, Pelima. V. R. 2017. *Pedoman Penulisan Skripsi*. STIK IJ Palu.
- Sari, I. D. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta; Mitra Cendikia.
- Siregar, S. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Solihat. E. 2013. *Kepuasan Pasien dan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pelni Jakarta*.
- Suaib, 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan*

Suaib, 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu*. FKM Universitas Hassanudin. <http://repository.unhas.ac.id>, diakses pada tanggal 15 Mei 2019.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan r & d*. Bandung; Alfabeta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta; PT Rineka Cipta.

Tiro, M.A dan Arbianingsih. 2011. *Teknik Pengambilan Sampel*. Makassar: Andira Publisher.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Republik Indonesia.

Walyani, E. S. & Purwoastuti, E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta; PT Pustaka Baru.

Widiasih, Eka dkk (2014). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal*. Fakultas Ilmu Kesehatan: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wijaya, T. 2008, *Pengaruh Kepuasan pada Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Konsumen*. Yogyakarta: Program Magister Kebijakan Manajemen Kesehatan Universitas Gajah Mada.

Yanti, N. 2013. *Skripsi gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara*.