

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTABOGOR TAHUN 2021

Nurul Amalina R, Gisely Vionalita, Erlina Puspitaloka M, Erna Veronika
Prodi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan,
Universitas Es Unggul
amalinanuna@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction is one of the most important indicator in measuring the health services in the Hospital. The implementation of the BPJS program by the government led to the number of patients treated at the Hospital is increasing every day. This study was conducted to determine the satisfaction of BPJS patients to outpatient services in Bogor Regional Public Hospital in 2021. This type of research uses descriptive method with cross sectional design. The population of this research is an outpatient BPJS health participants at Bogor Regional Public Hospital in January-June 2021 and the sample in this study amounted to 89 respondents. The source of the data used is derived from primary data obtained using the instrument in the form of questionnaires. The data is then tested and analyzed using computer software (SPSS). Based on the research, it was found that the satisfaction of outpatient BPJS Health participants from the physical evidence dimension (tangible) was 56%, the reliability dimension was 77%, the responsiveness dimension was 65%, the assurance dimension was 88%, and the dimension of attention (emphaty) was 78%. Therefore, hospitals are expected to be able to increase patient satisfaction by maintaining infrastructure so that they continue to function properly and if there are damaged infrastructure facilities, they can be repaired or replaced immediately and maintain the service room and all facilities in it to keep clean sothat patients can feel more comfortable.

Keywords: *patient satisfaction, service, BPJS Health*

ABSTRAK

Kepuasan merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam mengukur pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Diberlakukannya program BPJS oleh pemerintah menyebabkan jumlah pasien yang berobat ke Rumah Sakit semakin meningkat setiap harinya.. Berdasarkan survey kepuasan pelanggan yang telah dilakukan sebelumnya diperoleh kepuasan sebesar 85,7%. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bogor tahun 2021. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan desain *cross sectional*. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Bogor di bulan Januari-Juni 2021 dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 89 responden. Sumber data yang digunakan berasal dari data primer yang diperoleh menggunakan instrumen berupa kuesioner. Data diuji dan dianalisis menggunakan *software computer* (SPSS for windows). Berdasarkan penelitian, didapatkan hasil kepuasan pasien BPJS Kesehatan secara keseluruhan adalah 70% dengan kepuasan dari dimensi *tangible* sebesar 56%, dimensi *reliability* sebesar 77%, dimensi *responsiveness* sebesar 65%, dimensi *assurance* sebesar 88%, dan dimensi *emphaty* sebesar 78%. Oleh karena itu rumah sakit diharapkan bisa meningkatkan kepuasan pasien dengan cara menjaga sarana prasarana agar tetap berfungsi dengan baik dan apabila ada sarana prasarana yang rusak bisa segera diperbaiki atau diganti serta menjaga ruangan pelayanan beserta fasilitas yang ada didalamnya agar tetap bersih, danterawat agar pasien bisa merasa lebih nyaman.

Kata Kunci: *kepuasan pasien, pelayanan, 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 (Depkes RI, 2009).

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Rumah sakit ini bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Rumah sakit juga harus bisa memanfaatkan setiap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas serta dapat meminimalisir datangnya keluhan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit (Hidayat, 2010).

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal. Dalam hal ini, mutu pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai apa yang diharapkan. Selain mutu pelayanan, meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan dan sosial ekonomi masyarakat juga berpengaruh terhadap tuntutan adanya peningkatan mutu pelayanan tersebut. Salah satunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit tentang kinerja tenaga-tenaga kesehatan. Selain itu, masyarakat mengkritisi berbagai aspek pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan perawatan, karena di rumah sakit sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai

sebagai indikator baik atau buruknya mutu pelayanan rumah sakit, hal itu pula yang akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit (Pramono, 2008).

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. Salah satu indikator kepuasan pasien adalah berkurangnya jumlah keluhan pasien pada kotak saran dan meningkatnya jumlah kunjungan pasien. Sedangkan dampak ketidakpuasan pasien yang terjadi di rumah sakit adalah pasien merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke rumah sakit, pasien bisa menceritakan pengalaman buruknya terhadap konsumen lain sehingga membuat konsumen tidak tertarik berobat ke rumah sakit tersebut yang mengakibatkan jumlah kunjungan turun (Pohan, 2007). Pada saat yang bersamaan, masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien sendiri terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan dapat dipenuhi, maka pasien akan merasa puas (Nursalam, 2017).

Untuk kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sendiri terdapat lima dimensi utama diantaranya ketanggapan yaitu kesediaan dan kesiapan para petugas kesehatan untuk membantu para pasien untuk mendapatkan pelayanan secara cepat, merespon permintaan pasien serta menginformasikan kapan saja pelayanan akan diberikan. Kehandalan yaitu konsistensi kinerja pelayanan, mampu memberikan pelayanan yang terpercaya sesuai dengan janji dan waktu yang telah disepakati. Jaminan yaitu perilaku para petugas kesehatan yang mampu memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggannya. Empati yaitu kemampuan para petugas kesehatan untuk memahami keluhan pasien, memberikan

perhatian secara individual, memberikan kesempatan untuk bertanya dan ketepatan waktu agar pasien tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Bukti fisik yaitu keadaan lingkungan sekitar yang nyata dan dilihat dari pelayanan para petugas kesehatan yang meliputi penampilan petugas, peralatan dan fasilitas yang digunakan (Pramono, 2008).

Dan untuk kepuasan pasien sendiri berdasarkan Keputusan Menteri kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa kepuasan pelanggan lebih dari 90% merupakan salah satu standar minimal untuk pelayanan rawat jalan (Depkes RI, 2008).

Diberlakukannya program pemerintah yaitu pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak 2014 yang salah satunya adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) menyebabkan jumlah pasien yang berobat ke rumah sakit semakin meningkat setiap harinya. Menurut UU No.24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) dibagi menjadi dua bagian yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Pemerintah mencanangkan kepada seluruh warga Indonesia untuk wajib ikut serta dalam pelaksanaannya (Depkes RI, 2011).

Dengan bertambahnya jumlah pasien yang berobat ke rumah sakit merupakan suatu tantangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien. Tidak bisa dipungkiri, dengan meningkatnya jumlah pasien yang berobat membuat petugas menjadi kewalahan di dalam memberikan pelayanan sehingga kadang tidak sempat untuk memberikan senyuman dan salam kepada pasien. Oleh karena itu, ketidakpuasan pasien dapat timbul dikarenakan sikap petugas kesehatan yang kurang ramah. Pasien yang mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas kesehatan tersebut. Pasien akan

selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannta dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2007).

Permasalahan mutu keperawatan tidak hanya terjadi di Indonesia, menurut laporan World Health Organization (WHO, 2018), data untuk wilayah asia tenggara menunjukkan bahwa sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan. Sedangkan berdasarkan hasil survey Depkes RI tahun 2017 di 27 Rumah Sakit di Indonesia, mutu pelayanan kesehatan khususnya keperawatan masih jauh dari apa yang diharapkan pasien (Depkes RI, 2017).

Studi penelitian yang dilakukan oleh Inuri (2020) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Povinsi Jawa Barat hasilnya adalah sebesar 27,9% kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit (Inuri, 2020). Pada penelitian Sihombing (2016) di Rumah Sakit Bhakti Mulia tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan menunjukkan dari 87 responden yang diteliti didapatkan 71.11% atau sebanyak 61 orang sudah puas sesuai harapan dan sebesar 28,89% atau sebesar 16 orang belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan penjabaran sebagai berikut: untuk kepuasan pasien melalui dimensi *tangible*/berwujud sebesar 67,76%, dimensi *responsiveness*/daya tanggap sebesar 71,90%, dimensi *reliability*/kehandalan sebesar 72,36%, dimensi *assurance*/jaminan sebesar 71,55%, dimensi *emphaty*/empati sebesar 72,01%.

Sedangkan penelitian Damayanti (2017) di Rumah Sakit Patria IKKT tentang kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan bagian pendaftaran menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 78,52% atau sebanyak 68 orang menyatakan puas dan 21,48% atau

sebanyak 11 orang menyatakan tidak puas dari 87 responden yang diteliti. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase kepuasan untuk dimensi bukti nyata sebesar 74,11%, dimensi kehandalan sebesar 79,23%, dimensi daya tanggap sebesar 82,59%, dimensi jaminan sebesar 78,05%, dimensi empati 78,62%.

Dari data survey kepuasan pelayanan rawat jalan yang sudah dilakukan oleh pihak RSUD Kota Bogor menunjukkan bahwa kepuasan pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bogor pada tahun 2020 adalah sebesar 85,7% atau sekitar 299 orang menyatakan puas dan 14,3% atau sekitar 51 orang menyatakan tidak puas. Data tersebut merupakan data yang diambil dari kunjungan pasien rawat jalan yang rata-rata kunjungan per harinya mencapai 350 pasien (RSUD Bogor, 2020). Sedangkan berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan kepada 20 responden pasien BPJS Kesehatan dengan memberikan kuesioner singkat mengenai kepuasan pasien yang mewakili 5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) diperoleh hasil ketidakpuasan sebesar 30% dengan penjabaran sebagai berikut ketidakpuasan terhadap dimensi *tangible* sebanyak 25%, *responsiveness* 15%, *reliability* 20%, *assurance* 15% dan *empathy* 20%. Sebelumnya berbagai upaya telah dilakukan RSUD Kota Bogor untuk terus meningkatkan kepuasan pasien diantaranya adalah menyediakan sumber daya manusia yang profesional dengan terus meningkatkan ilmu pengetahuan, tidak membedakan latar belakang pasien dengan cara memperlakukan semua pasien dengan perlakuan yang sama baik pasien umum, asuransi maupun BPJS serta menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan pasien selama berada di lingkungan Rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya kepuasan pasien masih belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sebagaimana yang dijelaskan dalam keputusan Menteri kesehatan nomor 129 tahun 2008 bahwa kepuasan pasien

harus lebih dari 90% (Depkes RI, 2008). Sedangkan apabila kepuasan tersebut tidak terwujud akan menimbulkan ketidakpuasan pasien dan dampak ketidakpuasan pasien yang terjadi di rumah sakit adalah pasien merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke rumah sakit, pasien bisa menceritakan pengalaman buruknya terhadap konsumen lain sehingga membuat konsumen tidak tertarik berobat ke rumah sakit tersebut yang mengakibatkan jumlah kunjungan turun (Pohan, 2007)

Ditambah dengan meningkatnya jumlah pasien BPJS maka sangat dibutuhkan juga petugas yang cekatan agar dapat menjalankan standar prosedur pelayanan dengan baik sehingga menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap semua keluhan pasien. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien khususnya pasien BPJS tahun 2021 dengan Judul “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Bogor Tahun 2021”.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor pada bulan Juli-Agustus 2021. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke RSUD Kota Bogor untuk berobat di pelayanan rawat jalan sebanyak 350 pasien. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus besar sampel 1 proporsi, maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 89 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi yaitu seluruh pasien dengan usia >17 tahun yang menggunakan BPJS Kesehatan untuk melakukan pengobatan rawat jalan. Penelitian ini memiliki 6 variabel yaitu kepuasan secara keseluruhan, kepuasan berdasarkan dimensi *tangible*, kepuasan berdasarkan dimensi *reliability*, kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness*, kepuasan berdasarkan dimensi *assurance* dan kepuasan berdasarkan dimensi *emphaty*. Pengumpulan data penelitian

menggunakan data primer yang diperoleh dengan bantuan instrument penelitian berupa kuesioner. Kategori kepuasan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2

yaitu puas dan tidak puas dimana *cut off point* dalam analisis data menggunakan median.

HASIL

A. Analisis Univariat

Tabel 1

Gambaran kepuasan Pasien BPJS Kesehatan secara keseluruhan, berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* di RSUD KotaBogor Tahun 2021

Variabel	Jumlah		Persentase
		89	100%
Kepuasan secara keseluruhan	Puas	62	70
	Tidak Puas	27	30
Kepuasan berdasarkan <i>tangible</i>	Puas	50	56
	Tidak Puas	39	44
Kepuasan berdasarkan <i>reliability</i>	Puas	69	77
	Tidak Puas	20	23
Kepuasan berdasarkan <i>responsiveness</i>	Puas	58	65
	Tidak Puas	31	35
Kepuasan berdasarkan <i>assurance</i>	Puas	78	88
	Tidak puas	11	12
Kepuasan berdasarkan <i>emphaty</i>	Puas	69	78
	Tidak Puas	20	22

Berdasarkan tabel 1 analisis univariat menunjukkan proporsi tertinggi kepuasan pasien secara keseluruhan adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 62 orang (70%). Proporsi tertinggi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 50 orang (56%). Proporsi tertinggi kepuasan berdasarkan dimensi *reliability* adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 69 orang (77%). Proporsi tertinggi kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness* adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 58 orang (65%). Proporsi tertinggi kepuasan berdasarkan dimensi *assurance* adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 78 orang (88%). Proporsi tertinggi kepuasan berdasarkan dimensi *emphaty* adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 69 orang (78%).

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan secara keseluruhan

Berdasarkan hasil penelitian, proporsi kepuasan tertinggi secara keseluruhan adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 62 orang (70%). Hal ini sesuai dengan penelitian Putri dkk (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Tingkat Kepuasan Peserta JKN Terhadap Poliklinik Gigi dan Mulut di RSUD Badung Mangusada dimana proporsi kepuasan pasien tertinggi secara keseluruhan adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 64,5%.

Kepuasan merupakan perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Dalam mencari kepuasan pasien secara keseluruhan, bisa diperoleh salah satunya dengan melakukan penilaian berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (perhatian) (Nursalam, 2011). Salah satu indikator kepuasan pasien adalah berkurangnya jumlah keluhan pasien pada kotak saran dan meningkatnya jumlah kunjungan pasien (Nursalam, 2017).

Pasien puas menjadi proporsi

kepuasan tertinggi dalam penilaian kepuasan pasien secara keseluruhan karena pasien merasa puas dengan pelayanan petugas yang ramah dan sopan kepada pasien, petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, penampilan petugas yang rapi dan cara petugas berkomunikasi dirasakan sudah cukup baik. Adapun program yang sudah dijalankan rumah sakit dalam hal ini salah satunya adalah ketersediaan pelayanan dokter spesialis, waktu operasional jam pelayanan yang dibuka setiap hari kecuali tanggal merah dan penerimaan pasien baik umum, asuransi maupun BPJS. Berdasarkan survei pelanggan yang dilakukan pihak rumah sakit untuk pelayanan rawat jalan diperoleh proporsi kepuasan sebesar 85,7% pada tahun 2020 menunjukkan bahwa RSUD Kota Bogor sudah berhasil memenuhi syarat indikator standar pelayanan minimal rawat jalan yaitu >70% (Depkes RI, 2008). Hal ini tentunya tidak lepas dari peran rumah sakit dalam usahanya untuk selalu meningkatkan mutu rumah sakit yaitu dengan penguatan SDM sesuai dengan kompetensinya, penguatan kemampuan berkomunikasi dengan mengikutsertakan pegawai rumah sakit secara bergilir dalam pelatihan komunikasi terapeutik, memperluas layanan kedokteran spesialis dan sub-spesialis serta terus meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki.

Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa proporsi kepuasan pasien tertinggi berdasarkan dimensi *tangible* adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 50 orang (56%) hal ini sesuai dengan penelitian Fajri (2016), dalam penelitiannya juga disebutkan bahwa proporsi kepuasan pasien tertinggi berdasarkan dimensi *tangible* adalah pasien yang puas sebanyak 64 orang (58%) dan menjadi salah satu dimensi yang berpengaruh pada kepuasan pasien.

Tangible atau bukti fisik merupakan penilaian berdasarkan bentuk aktualisasi

nyata secara fisik yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi pelayanan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan dan diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Nursalam, 2017). Indikator kualitas layanan bukti fisik (*tangible*) dapat tercemin dari Kemampuan menunjukkan pelayanan dalam menggunakan alat perlengkapan kerja secara efisien dan efektif, Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya dan Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja (Nursalam, 2017).

Berdasarkan analisis data, dalam dimensi *tangible* terdapat 3 indikator yang memperoleh proporsi tertinggi yaitu ruang pelayanan yang bersih dengan persentase 27%, ruang tunggu pelayanan yang nyaman dengan persentase 26% dan penampilan petugas yang rapi dengan persentase 25%. Untuk kebersihan ruang pelayanan dan ruang tunggu ini pasien bisa merasa puas karena adanya SOP yang sudah dibuat oleh rumah sakit untuk petugas kebersihan sehingga petugas bisa melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerjanya, dalam SOP tersebut juga dijelaskan bagaimana cara kerjanya juga hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan saat pembersihan ruangan. Dan untuk penampilan petugas yang rapi dari pihak rumah sakit sendiri sudah menetapkan penggunaan seragam berdasarkan surat edaran kerja RSUD Kota Bogor. Sedangkan untuk faktor ketidakpuasan dalam dimensi ini terlihat pada indikator kebersihan sarana dan prasarana karena responden merasa beberapa sarana terlihat tidak terurus seperti kipas angin yang berdebu dan terdapat bangku yang rusak yang dibiarkan. Terkait kebersihan sendiri sebenarnya sudah ada

SOP yang tertulis dan lembar ceklis indikator kebersihan untuk setiap ruangan akan tetapi kurangnya pengecekan dan sosialisasi rutin dari pihak manajemen ditambah kurangnya perhatian dari petugas kebersihan membuat lembar ceklis indikator tersebut tidak selalu dilakukan. Dengan demikian penulis menyarankan agar pihak manajemen rumah sakit dapat senantiasa melakukan pengecekan rutin sambil terus mengingatkan petugas kebersihan di rumah sakit untuk selalu mengerjakan sesuai yang ada pada lembar ceklis di setiap ruangnya.

Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa proporsi kepuasan pasien tertinggi berdasarkan dimensi *reliability* adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 69 orang (77%) hal ini sesuai dengan penelitian Adhyto & Mulyaningsih (2013) yang dilakukan di puskesmas Kab.Ngawi yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tertinggi pada dimensi *reliability* terdapat pada pasien yang puas yaitu sebanyak 73 orang (74%).

Pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri dan professional atas uraian kerja yang ditekuninya (Nursalam, 2017). Beberapa indikator yang mencerminkan dimensi ini adalah Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya, Keandalan memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efektif dan efisien dan Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman

kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya (Nursalam, 2017).

Berdasarkan analisis data pada variabel *reliability* terdapat 3 indikator dengan proporsi tertinggi yaitu petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan persentase 27%, petugas siap membantu jika ada masalah dengan persentase 26% dan petugas tidak pilih-pilih dalam melayani pasien dengan persentase 28%. Dalam hal petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur pasien merasa puas karena petugas yang bekerja sudah memiliki pengalaman bekerja yang cukup lama di rumah sakit sehingga petugas memahami betul prosedur pelayanan pasien. Dan untuk indikator petugas siap membantu pasien serta tidak pilih-pilih pasien ini karena sebagian besar petugas yang ada di rumah sakit sudah mengikuti pelatihan komunikasi terapeutik efektif sehingga dalam melaksanakan tugasnya melayani pasien petugas bisa berkomunikasi dengan baik dan bisa membantu pasien dalam mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Sedangkan yang menjadi faktor ketidakpuasan pada dimensi ini terletak pada indikator kesiapan petugas melayani pasien dimana terkadang responden merasa petugas tidak cepat dalam memberikan pelayanan, petugas dan dokter datang terlambat sehingga terkadang waktu tunggu pasien menjadi lebih lama. Oleh karena itu diharapkan pihak rumah sakit membuatkan rekapitulasi kehadiran pegawai dan dokter agar bisa ditindaklanjuti dengan pemberian reward ataupun punishment dalam bentuk teguran bagi pegawai yang sering datang terlambat sehingga dengan kehadiran yang tepat waktu dari petugas kesehatan dapat meningkatkan aspek kehandalan petugas dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

Berdasarkan hasil penelitian

diketahui bahwa proporsi kepuasan pasien tertinggi berdasarkan dimensi ketanggapan/*responsiveness* adalah pasien yang puas yaitu sebanyak

58 orang (65%) hal ini sesuai dengan penelitian Saprilla (2018) tentang pengaruh *responsiveness* perawat dalam praktik komunikasi terapeutik di RSUD Haji Surabaya. Dari hasil penelitiannya diperoleh kesimpulan bahwa proporsi kepuasan pada dimensi *responsiveness* lebih besar pada pasien yang puas yaitu sebanyak 51 orang (74,3%).

Responsiveness merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Sikap dan perilaku petugas akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien (Lupiyoadi, 2013). Indikator yang mencerminkan dimensi ini adalah Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima, Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantive dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan singkat dan dapat dipertanggungjawabkan dan mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi (Nursalam, 2017).

Berdasarkan analisis data dalam variabel *responsiveness* terdapat 3 indikator dengan proporsi kepuasan tertinggi yaitu yaitu penjelasan jenis pelayanan oleh petugas dengan persentase 29%, petugas mau mendengarkan keluhan pasien dengan persentase 29% dan petugas memberikan informasi yang cukup dengan persentase 24%. Indikator penjelasan jenis pelayanan dan pemberitahuan informasi yang cukup bisa menjadi salah satu yang tertinggi karena terdapat SOP yang ditempel di setiap ruangan dimana SOP

tersebut bisa selalu petugas baca dan berisi hal-hal apa saja yang harus dilakukan dan diinformasikan petugas kepada pasien. Dan indikator petugas mau mendengarkan keluhan pasien bisa membuat pasien puas karena petugas rumah sakit sudah mengikuti pelatihan komunikasi terapeutik sehingga petugas bisa lebih tau untuk bersikap dan melayani pasien. Sedangkan faktor ketidakpuasan terdapat pada indikator keberadaan petugas dimana sering kali pasien melihat petugas tidak ada di tempat saat jam pelayanan. Dengan demikian, diharapkan selalu adanya pengawasan setiap harinya dari pihak manajemen dalam hal pengecekan pegawai terutama di jam-jam pelayanan agar jika ditemukan petugas yang lalai bisa segera ditegur sehingga kedepannya tidak ada lagi petugas yang tidak berada di tempatnya saat jam pelayanan karena pelayanan dan sikap yang baik akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa proporsi kepuasan pasien tertinggi berdasarkan dimensi *assurance* adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 78 orang (88%) hal ini sesuai dengan penelitian Faturahmah & Raharjo (2017) yang menyebutkan bahwa kepuasan pada dimensi *assurance* mendapatkan proporsi kepuasan tertinggi pada pasien puas yaitu 41 orang (62%) sehingga ada pengaruh yang signifikan antara faktor *assurance* terhadap kepuasan pasien BPJS.

Assurance atau jaminan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien. Dimensi ini meliputi kemampuan petugas kesehatan atas pengetahuan terhadap kesehatan yang dialami oleh pasien (Handayani, 2016). Adapun indikator yang terdapat dalam dimensi ini adalah mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah lincer dan berkualitas

dan hal tersebut menjadi bentuk konkret yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan, mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan dan mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

Berdasarkan analisis data pada variabel ini terdapat 2 indikator dengan proporsi kepuasan tertinggi yaitu petugas memiliki sifat sopan kepada pasien dengan persentase 36% dan petugas bersikap ramah saat melayani pasien dengan persentase 35%. Kedua hal ini karena petugas sadar betul mengenai pentingnya bersikap sopan dan ramah kepada semua pasien, hal itu dilakukan sebagaimana visi misi rumah sakit yang salah satunya adalah meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengupayakan pelayanan profesional, bermutu dengan pendekatan keluarga. Selain itu kepala ruangan/unit juga bertanggungjawab untuk selalu mengawasi dan mengevaluasi kinerja para petugas agar petugas selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Sedangkan yang menjadi penyebab ketidakpuasan dalam dimensi ini diketahui karena beberapa responden merasa petugas rumah sakit kurang bersikap ramah kepada keluarga yang mengurus BPJS. Sehingga perlu kiranya bagi pihak rumah sakit mengikutsertakan seluruh pegawai rumah sakit dalam pelatihan komunikasi efektif agar tidak ada petugas kesehatan yang bersikap tidak ramah baik kepada pasien maupun keluarga pasien.

Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi *emphaty* (perhatian)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa proporsi kepuasan tertinggi berdasarkan dimensi perhatian/*emphaty* adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 69 orang (78%) hal ini sejalan dengan penelitian Septiani (2016) di RSUD Kab.Sumedang yang menyatakan kesimpulan bahwa kepuasan

tertinggi pada dimensi *emphaty* adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 49 orang (63%).

Empati merupakan penilaian terhadap mampu atau tidaknya petugas memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani (Nursalam, 2017). Adapun indikator yang mencerminkan dimensi ini adalah Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting, mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan dan mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan (Nursalam, 2017).

Berdasarkan analisis data, pada variabel *emphaty* terdapat 3 indikator dengan proporsi kepuasan tertinggi yaitu petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dengan persentase 27,3 %, petugas memberikan pelayanan administrasi menggunakan bahasa Indonesia yang baik dengan persentase 27 % dan petugas tidak pilih-pilih saat memberikan pelayanan dengan persentase 27%. Hal ini menjadi faktor kepuasan karena pihak rumah sakit selalu melakukan evaluasi berkala dengan para kepala ruangan untuk menilai sikap dan perilaku petugas kesehatan apakah sudah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP. Serta untuk indikator berkomunikasi dengan Bahasa Indonesia yang baik bisa menjadi faktor kepuasan karena memang pihak rumah sakit selalu melakukan penguatan SDM sesuai kompetensinya untuk terus meng-*upgrade* ilmu-ilmu baru. Sedangkan faktor ketidakpuasan pada dimensi ini terdapat pada indikator tidak adanya penjelasan cara penyampaian keluhan pelayanan oleh petugas meskipun sudah

terdapat kotak saran yang disediakan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan mutu rumah sakit pihak rumah sakit bisa membuat SOP yang jelas mengenai penjelasan kotak saran serta mensosialisasikannya kepada seluruh petugas rumah sakit agar petugas dapat menginformasikannya kepada pasien sehingga keluhan-keluhan dari pasien mengenai pelayanan rumah sakit dan sebagainya bisa tertampung dengan baik dan rumah sakit dapat terus meningkatkan mutu pelayanan berdasarkan saran-saran tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa proporsi kepuasan pasien BPJS Kesehatan secara keseluruhan di RSUD Kota Bogor adalah 62 orang (70%) dengan proporsi kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *assurance* yaitu 78 orang (88%). Berdasarkan kepuasan dari dimensi tangible diperoleh proporsi kepuasan tertinggi pada indikator kebersihan ruang pelayanan, pada dimensi *reliability* proporsi kepuasan tertinggi terdapat pada indikator petugas tidak pilih-pilih dalam melayani pasien, pada dimensi *responsiveness* proporsi kepuasan tertinggi terdapat pada indikator penjelasan petugas tentang pelayanan yang diberikan, pada dimensi *assurance* proporsi kepuasan tertinggi terdapat pada indikator sikap sopan petugas kepada pasien dan terakhir pada dimensi *emphaty* proporsi kepuasan tertinggi terdapat pada indikator petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan. Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dengan menggunakan metode dan variabel yang berbeda. Bagi petugas rumah sakit penulis mengharapkan agar senantiasa meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi, kepedulian terhadap pasien, menjaga sikap sopan santun baik kepada pasien maupun keluarga pasien serta rumah sakit diharapkan untuk lebih memperhatikan lagi sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit baik dari segi kebersihannya maupun kelestariannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhyto, D. R., & Mulyaningsih. (2013). *Reliabilitas mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kab Ngawi*.
- Damayanti, R. (2017). *Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKK*.
- Depkes RI. (2008). *Kepmenkes No.129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Depkes RI. (2009). *UU No.36 Tahun 2009*. 54(1), 1–6.
- Depkes RI. (2011). *UU No.24 Tahun 2011*. Depkes RI. (2017). www.kemkes.go.id.
- Fajri, I. K. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kab.Karanganyar*.
- Faturahmah, E., & Raharjo, B. B. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB*.
- Handayani, S. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan DiPuskesmas Baturetn*.
- Hidayat, A. A. A. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. SalembaMedika.
- Inuri, S. F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien, Studi Pada Rumah Sakit Kerja Prov Jawa Barat*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Penerbit Salemba Empat.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Ilmu Penelitian Keperawatan*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. SalembaMedika.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pramono. (2008). *Analisis Keterampilan Kerja dan Iklim Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD H.Sanhudin Kutacane*.
- Putri, P. A. R. J., Handoko, S. A., Nopiyani, N. M. S., Utami, N. W. A., & Pertiwi, N. K. F.
- R. (2019). *Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada*.
- RSUD Bogor. (2020). *Profil RSUD Bogor*.
- Sapriilla, A. N. (2018). *Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji Surabaya*.
- Septiani, A. (2016). *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Sumedang*.
- Siombing, A. (2016). *Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia*.
- WHO. (2017). www.who.int