

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM AR-RASYID PALEMBANG

Amir Mahmud

Fakultas Ilmu Administrasi Negara, Universitas Sjakhyakirti Palembang

Email: amir15mahmud@gmail.com

ABSTRACT

The success indicator of Health Social Security Agency was community satisfaction which was assessed from hospital services, but in recent years participant satisfaction had tended to be low. A Preliminary Study at the Islamic Hospital Ar-Rasyid Palembang stated that patients in Health Social Security Agency were not satisfied with the services provided. Therefore, this study aimed to determine the level of satisfaction of inpatient Health Social Security Agency participants based on 5 dimensions of health service quality. This type of research was quantitative analytic with a cross sectional design. The research sample was 73 patients participating in BPJS Kesehatan which were selected using the proportional sampling method. Analyzed using Chi Square. The results showed that the average Health Social Security Agency participant patients (54.8%) were satisfied with the services provided. While the Chi Square test results showed the p value between tangible (0.003), reliability (0.000), responsiveness (0.000), assurance (0.000), empathy (0.000), where there was a significant relationship between the five dimensions of quality and patient satisfaction. Of the components in the five dimensions of quality, there were several things that were still not running optimally, including facilities that were not optimal, such as toilets, estimated waiting times that were not consistent, communication about health information between health workers and patients was not good, and lack of time to consult a doctor. To maintain the quality of service, it was expected that the Islamic Hospital of Ar-Rasyid Palembang could make improvements, improvements and development of physical facilities. For medical and non-medical personnel to further improve service quality in terms of reliability, responsiveness, assurance and empathy

Keywords: *Patient Satisfaction, Quality Of Service, Health Social Security Agency Participant, Hospital*

ABSTRAK

Indikator keberhasilan BPJS kesehatan adalah kepuasan masyarakat yang dinilai dari pelayanan rumah sakit, tetapi beberapa tahun terakhir kepuasan peserta cenderung rendah. Studi Pendahuluan di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang menyatakan bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan. Jenis penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 73 pasien peserta BPJS Kesehatan yang dipilih dengan metode proportional sampling. Dianalisis menggunakan Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pasien peserta BPJS Kesehatan (54,8%) merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan hasil uji Chi Square menunjukkan nilai p value antara tangible (0,003), reliability (0,000), responsiveness (0,000), assurance (0,000), empathy (0,000), dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kelima dimensi mutu dengan kepuasan pasien. Dari komponen pada kelima dimensi mutu terdapat beberapa hal yang masih belum berjalan maksimal diantaranya adalah fasilitas yang belum maksimal seperti WC, estimasi waktu tunggu yang belum konsisten, komunikasi mengenai informasi kesehatan antara petugas kesehatan dan pasien yang belum baik, dan kurangnya waktu untuk berkonsultasi dengan dokter. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan diharapkan Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang dapat melakukan perbaikan, peningkatan dan pengembangan

sarana fisik. Bagi tenaga medis dan non-medis untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy).

Kata kunci: *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Peserta BPJS Kesehatan, Rumah Sakit*

A. PENDAHULUAN

Program BPJS Kesehatan (JKN) memberikan hak yang sama untuk semua peserta baik dalam akses sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau sehingga menjamin kesejahteraan warga Negara Indonesia agar mereka dapat berproduktivitas dengan baik dan tidak berpikir dirinya miskin ketika jatuh sakit.

Di Kota Palembang sendiri kepesertaan BPJS Kesehatan yang tercatat sebanyak 2,47 juta jiwa atau 60% dari penduduk di Kota Palembang, sedangkan target yang harus dicapai sebanyak 2,87 juta jiwa atau 70% dari penduduk di Kota Palembang. Hal ini terlihat bahwa upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan seoptimal mungkin untuk melaksanakan peran pentingnya bagi kesejahteraan penduduk. Selain kepesertaan tercatat juga fasilitas kesehatan yang bermitra dengan BPJS Kesehatan yaitu sebanyak 385 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) meliputi 152 Puskesmas, 97 Dokter

Perorangan, 15 Dokter Gigi Praktik Perorangan, dan 104 Klinik Utama. Sedangkan untuk Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTRL) terdiri atas 34 Rumah Sakit, 10 Apotek, dan 12 Optik (BPJS Kesehatan, 2021).

Berdasarkan data indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang yang diambil dalam penelitian Samsam Usama tentang “analisa kualitas pelayanan instalasi rawat jalan di rumah sakit Ar-Rasyid Palembang menggunakan metode servqual” menyimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan unit rawat jalan RSI Ar-Rasyid pada kelima dimensi yaitu Servqual dikatakan rendah karena belum memenuhi ekspektasi pasien (Usama,2008). Untuk indikator kepuasan pasien rawat inap diperoleh data akhir Agustusn 2017 bahwa tercatat 60% tingkat kepuasan pasien di RSI Ar-Rasyid menunjukkan belum mencapai target yang telah ditetapkan yaitu $\geq 90\%$ (RSI Ar-Rasyid,2017).

Dengan indeks kepuasan tersebut diatas dikhawatirkan adanya penurunan

Amir Mahmud

kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSI Ar-Rasyid Palembang kepada pasien, sedangkan salah satu tujuan program BPJS Kesehatan (JKN) ialah memberikan hak yang sama untuk semua peserta seperti pelayanan yang bermutu dalam bidang kesehatan. Dengan demikian apabila pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak sesuai maka pasien tidak puas dan artinya tujuan dari program BPJS Kesehatan belum tercapai. Berdasarkan data BPJS Kesehatan per November 2017 RSI Ar-Rasyid Palembang memfasilitasi pasien peserta BPJS Kesehatan yang tercatat sebanyak 50.894 kunjungan dan merupakan rumah sakit kelas B yang memiliki kunjungan pasien BPJS tertinggi. Kunjungan tersebut mencakup kunjungan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (RJTL) sebesar 43.718 dan Rawat Inap sebesar 7.176 yang dilihat dari catatan akhir pendataan November 2017 (BPJS Kesehatan, 2017).

B. KAJIAN PUSTAKA

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari

instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa

Karakteristik Pelayanan

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (tangible)
2. Keandalan (reliability)
3. Daya tanggap (responsiveness)
4. Jaminan (assurance)
5. Empati

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan, sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia
2. Kesadaran
3. Aturan organisasi
4. Keterampilan dan kemampuan
5. Sarana pelayanan
6. Pengalaman pelanggan

Pengertian Kualitas Pelayanan

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2005: 59), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

Manfaat Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* dengan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien

peserta BPJS Kesehatan (JKN) yang berkunjung dan berobat di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang Juli 2021. Sampel pada penelitian ini yaitu pasien peserta jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mendapatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang Juli 2021 sebanyak 73 sampel yang dipilih secara *proportional sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder berupa data peserta BPJS Kesehatan di Kota Palembang yang didapat dari BPJS Kesehatan Kota Palembang. Analisis data pada penelitian ini menggunakan software statistik dengan uji analisis univariat dan bivariat menggunakan *chi-square*. Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang dengan variabel independen penelitian ini adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Analisis univariat dalam penelitian ini terdiri dari distribusi kepuasan pasien rawat inap RSI Ar-Rasyid Palembang, karakteristik responden, dan kualitas

pelayanan kesehatan. Adapun hasil analisis univariat secara rinci akan ditampilkan

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang

Variabel	Total Responde n	Responden %
Variabel Dependen		
Kepuasan Pasien		
Puas	40	54,8
Tidak Puas	33	47,2
Variabel Independen		
Jenis Kelamin		
Perempuan	34	46,6
Laki-laki	39	53,4
Usia		
17-25	16	21,9
26-35	3	4,1
36-45	17	23,3
>45	37	50,7
Pendidikan		
Tidak Sekolah	2	2,7
SD	21	28,8
SMP	8	11
SMA	31	42,5
PT	2	2,7
Diploma	9	12,3
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	15	20,5
Petani	7	9,6
Buruh	5	6,8
Wiraswasta	8	11
Pelajar/Mahasiswa	7	9,6
PNS/TNI/POLRI	6	8,2
IRT	14	19,2
Lain-lain	11	15,1
Status Kepesertaan		
PBI	31	42,5
Non-PBI	42	57,5
Asal Rujukan		
Puskesmas	21	28,8
Dokter	8	11
Poliklinik RS	6	8,2
UGD RS	37	50,7
Lain-lain	1	1,4
Lama Perawatan		
≤ 4 hari	55	75,3
≥ 5 hari	18	24,7

pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 2. Distribusi frekuensi karakteristik pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang

Variable	Total Responde n	Responden %
Pengalaman Perawatan		
Sudah	16	21,9
Pernah	57	78,1
Tangible		
Baik	37	50,7
Buruk	36	49,3
Reliability		
Baik	40	54,8
Buruk	33	45,2
Responsiveness		
Baik	39	53,4
Buruk	34	46,6
Assurance		
Baik	40	54,8
Buruk	33	45,2
Empathy		
Baik	38	52,1
Buruk	35	47,9

Berdasarkan Tabel 1, responden yang puas dengan pelayanan kesehatan sebesar 54,8%. Responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan, dengan persentase responden laki-laki sebanyak 53,4%. Mayoritas responden berusia >45 tahun dengan persentase 50,7%. Dengan mayoritas tingkat pendidikan pasien yaitu lulusan SMA Sederajat (42,5%). Dilihat dari status pekerjaan responden yang dominan

kebanyakan pasien yang sudah tidak bekerja yaitu dengan presentase 20,5%. Mayoritas status kepesertaan pasien yaitu pasien Non-PBI dengan persentase 57,5%. Pasien rawat inap dominan dengan status kepesertaan baru atau belum pernah dirawat di RSI Ar-Rasyid dengan persentase 78,1% dan untuk lama perawatannya pasien mayoritas ≤ 4 hari dengan persentase 75,3%. Sedangkan kualitas pelayanan yang didapatkan pasien keseluruhan menyatakan bahwa pelayanan tingkat pendidikan pasien yaitu lulusan SMA Sederajat (42,5%).

Dilihat dari status pekerjaan responden yang dominan kebanyakan pasien yang sudah tidak bekerja yaitu dengan presentase 20,5%. Mayoritas status kepesertaan pasien yaitu pasien Non-PBI dengan persentase 57,5%. Pasien rawat inap dominan dengan status kepesertaan baru atau belum pernah dirawat di RSI

Ar-Rasyid dengan persentase 78,1% dan untuk lama perawatannya pasien mayoritas ≤ 4 hari dengan persentase 75,3%. Sedangkan kualitas pelayanan yang didapatkan pasien keseluruhan menyatakan bahwa pelayanan baik yaitu *tangible* dengan persentase 50,7%, *reliability* dengan persentase 54,8%, *responsiveness* dengan persentase 53,4%, *assurance* dengan persentase 54,8%, dan *empathy* dengan persentase 52,1%.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen yaitu mutu pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSI Ar-Rasyid Palembang yang dijelaskan dalam Tabel 3 berikut: Tabel 3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan (Tangible, Reliability, Resposiveness, Assurance dan Empathy) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSI Ar-Rasyid Palembang

Variable	Kepuasan Pasien				Total		P value	PR (95%CI)
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Tangible								
Baik	27	73	10	27,0	37	100	0,003	2,021
Buruk	13	36,1	23	63,9	36	100		(1.255-3.255)
Realibility								
Baik	31	77,5	9	22,5	40	100	0,000	2.842
Buruk	9	27,3	24	72,7	33	100		(1.588-5.084)
Resposiveness								
Baik	32	82,1	7	17,9	39	100	0,000	3.487
Buruk	8	23,5	26	76,5	34	100		(1.869-6.505)
Assurance								
Baik	33	82,5	7	17,5	40	100	0,000	3.889
Buruk	7	21,2	26	78,8	33	100		(1.984-7.622)
Empathy								
Baik	33	86,8	5	13,2	38	100	0,000	4.342
Buruk	7	20,0	28	80,0	35	100		(2.213-8.520)

< 0,05) nilai PR sebesar 2,021 dengan nilai rentang CI 95% CI (1,255-3,255).

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa ada hubungan variabel *tangible* ($pvalue = 0,003$), *realibility* ($p-value = 0,000$), *responsiveness* ($p-value = 0,000$), *assurance* ($p-value = 0,000$), dan *empathy* ($p-value = 0,000$) dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan.

Hubungan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta JKN di RSI Ar rasyid Khadijah Palembang berdasarkan bukti fisik (*tangible*) yang baik dan pasien merasa puas sebesar 73%. Berdasarkan uji *chisquare* yang dilakukan terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien dengan nilai p value sebesar 0,003

Sejalan dengan hasil penelitian menyebutkan terdapat hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien rawat inap dilihat dari nilai $p-value$ yaitu 0,001, menurutnya pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit awalnya dari kondisi fisik, dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut melaksanakan fungsinya dengan baik (Pangerapan dkk., 2021). Menurut Suryati (2006) dalam Manengkei (2016) menyatakan bahwa aspek bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan terhadap pasien.

Dalam penelitian ini cenderung pasien sangat puas dengan penampilan dokter dan perawat serta keadaan

lingkungan ruang perawatan yang tampak rapi dan bersih sehingga penilaian pasien mengenai kondisi fisik rumah sakit sangat baik. Namun disisi lain terdapat ketidaknyamanan pasien dan keluarga mengenai fasilitas pelayanan berupa kondisi WC yang tidak begitu baik, karena saluran air yang tersumbat sehingga menyebabkan lantai WC tergenang air dan kotor.

Hubungan dimensi kehandalan (*reability*) dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan (JKN)

Berdasarkan tabulasi silang yang dilakukan antara kehandalan dengan kepuasan pasien, diperoleh data bahwa dari 40 responden (100%) yang menyatakan baik terhadap kehandalan (*reability*) terdapat 31 responden (77,5%) merasa puas dan 9 responden (22,5%) merasa tidak puas. Sedangkan dari 33 responden (100%) yang menyatakan buruk terhadap bukti kehandalan (*reability*) terdapat 9 responden (27,3%) yang merasa puas dan 24 responden (72,7%) merasa tidak puas. Hasil uji statistic *chi-square* diperoleh nilai $p = 0.000 < 0.05$ dengan nilai PR sebesar 2,842 dengan nilai rentang

CI 95%CI (1,588-5,084) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *reability* dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan di RSI Ar-Rasyid Palembang.

Sejalan dengan hasil penelitian yang menyebutkan ada hubungan antara *reability* dengan kepuasan pasien rawat inap dilihat dari *p-value* yaitu 0,006 (Hatibie, 2015). Penelitian lain yang mengatakan terdapat hubungan ang signifikan antara *reability* dengan kepuasan pasien rawat inap dengan *pvalue* yaitu 0,007 (Hastuti dkk., 2017).

Sebuah rumah sakit dikatakan handal kalau proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat dan prosedur pengadministrasian yang tidak berbelitbelit, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan secara cepat dan tepat (Supranto, 2011). Pada dasarnya pasien rawat inap di RSI Ar-Rasyid Palembang mengakui bahwa pelayanannya mulai dari prosedur dan kecepatan penerimaan pasien sangatlah baik, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan tersebut dan beberapa pasien merasakan kurangnya ketepatan atau estimasi waktu yang diberikan kepada

pasien sebelum mendapatkan kamar rawat inap.

Hubungan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan (JKN)

Setelah melakukan uji statistik *chisquare* dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan (JKN) di RSI Ar-Rasyid Palembang dengan nilai p value $(0,000) < (0,05)$ dengan nilai PR sebesar 3,487 dimana nilai rentang CI 95% CI (1,8696,505). Beberapa komponen penilaian pada variabel ini yaitu, dokter selalu menanyakan keluhan pasien, dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pasien, dan perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien.

Ketanggapan (*Responsiveness*) menunjukkan adanya keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (Mukti, 2007). Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia untuk membantu pasien pemberian yang jelas kepada pasien, dan cepat

tanggap terhadap keluhan pasien (Sondari, 2017).

Pasien rawat inap di RSI Ar-Rasyid Palembang sangat puas dengan ketanggapan petugas kesehatan yang selalu mendengarkan dan menerima keluhan pasien dengan baik.

Hubungan Dimensi Jaminan (*Assurance*) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan (JKN)

Hasil analisis uji statistic *chi-square* diperoleh nilai $p = 0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien pada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan (JKN) di RSI Ar-Rasyid Palembang, hasil nilai PR sebesar 3,889 dengan nilai rentang CI 95% CI (1,984-7,622). Menurut Parasuraman dkk. (1988) dalam Triwardani (2017), *Assurance* merupakan kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang membuat rasa aman dan bebas resiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan yang luas, sikap dan perilaku yang sopan terhadap pasien sehingga menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan kepuasan pasien, menurutnya jaminan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dengan pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit (Ariani, 2009). Winardi dkk. (2014) juga menjelaskan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Sedangkan penelitian lain menjelaskan tidak ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien dimana nilai $p = 0,195 > 0,05$ (Pangerapan dkk., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebesar (82,5%) pasien merasa puas dengan pelayanan jaminan (*Assurance*) yang ada di RSI Ar-Rasyid Palembang. Kepuasan yang dirasakan pasien lebih dominan pada penampilan sikap dokter dan perawat yang ramah terhadap pasien dan keluarga pasien dan dokter datang sesuai dengan jadwalnya. Pada jaminan (*assurance*) yang baik dan pasien rawat inap peserta JKN merasa tidak puas sebesar (17,5%), hal ini disebabkan oleh ada sebagian perawat

yang cuek dan judes terhadap pasien sehingga pasien merasa tidak nyaman dengan hal tersebut.

Hubungan dimensi perhatian (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan (JKN)

Uji statistik *chi-square* didapatkan bahwa nilai $p = 0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, menunjukkan bahwa terdapat hubungan diantara kedua variabel perhatian (*empathy*) dengan kepuasan pasien, dimana hasil nilai PR sebesar 4,342 dengan nilai rentang CI 95% CI (2,213-8,520). Penelitian ini terdiri atas lima komponen penilaian yaitu keterampilan dokter dan perawat dalam menenangkan rasa cemas pasien, dokter atau perawat meluangkan waktu khusus untuk berkonsultasi, perawat selalu mengingatkan keamanan pada pasien dan keluarga, waktu untuk berkonsultasi terpenuhi, dan keterampilan petugas dalam mengibur dan mendoakan kesembuhan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pasien, mereka puas dengan pelayanan atau perhatian yang diberikan oleh dokter dan perawat meskipun tidak semua petugas terlihat

Amir Mahmud

akrab, meskipun terkadang waktu yang terjadwal hanya sedikit. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya pasien atau keluarga pasien diberikan waktu untuk berkonsultasi agar mereka memahami betul tentang penyakit yang diderita, karena dari beberapa pasien yang diwawancarai mengatakan bahwa mereka sulit untuk berkonsultasi dikarenakan dokter sudah pergi.

Hubungan perhatian dengan kepuasan pasien ialah perhatian mempunyai pengaruh *poAr rasyidf* dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Muninjaya, 2011). Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini juga menyatakan ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan kepuasan pasien dilihat dari nilai *p-value* 0,000 (Hatibie, 2015).

E. KESIMPULAN dan SARAN

Kesimpulan

Terdapat hubungan antara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional di RSI Ar-Rasyid Palembang.

Saran

Saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagi RSI Ar-Rasyid Palembang :

1. Disarankan agar RSI Ar-Rasyid Palembang dapat melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik seperti membersihkan ruang perawatan dan lingkungan disekitarnya agar tertata lebih rapi dan bersih, memperbaiki saluran pembuangan air agar tidak lagi terjadi banjir dan diharapkan dapat memberikan kenyamanan terhadap pasien dan keluarga yang menjaga.
2. Disarankan agar petugas memberikan kejelasan waktu tunggu terhadap pasien saat menunggu kamar rawat inap.
3. Disarankan agar RSI Ar-Rasyid Palembang untuk memberikan pelatihan-pelatihan keterampilan kepada petugas kesehatan dalam berkomunikasi dengan baik kepada pasien agar informasi yang diberikan dapat diterima dan mudah dimengerti pasien dan keluarga pasien, serta memberikan keadilan pada setiap pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan.
4. Disarankan agar dokter di RSI Ar-Rasyid Palembang bagian rawat inap

memberikan waktu untuk berkonsultasi khusus dengan pasien dan memperpanjang waktu visitasi.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya variabel yang digunakan sebaiknya dikembangkan lagi dengan memperbanyak bahasan mengenai faktor-faktor kepuasan pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- BPJS. (2017). *INFO BPJS Kesehatan Kota Palembang*. BPJS Kesehatan.
- BPJS. (2021). *INFO BPJS Kesehatan Kota Palembang*. BPJS Kesehatan.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta
- Hastuti, S.K.W. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*. Volume 11. No 2.
- Hatibie, T. W. J., Rattu, A.J.M. & Pasiak, T. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal JIKMU*. Volume 5. No. 2.
- Ikegami, N. (2014). *Universal Health Coverage for Inclusive and Sustainable Development*. World Bank Group, Japan.
- Lovelock, Christopher, 2005, *Service Marketing and Management*, New Jersey: Prentice Hall.
- Mukti, Ali Ghufron. (2007). *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi*. PT. Karya Husada Mukti, Yogyakarta.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Kesehatan*. EGC, Jakarta.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I. & Rattu, A. J. M. (2021). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (Jkk)*. Volume 2. No 1.
- Soendari, A. & Bambang, B.R. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan (JKN). *HIGEIA: Journal Of Public Health Research And Development*.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Triwardani, Y. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang. Skripsi. Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta. Jakarta Selatan.
- Usama, S. (2008). Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang dengan Menggunakan Metode Servqual. Skripsi. Universitas Indonesia, Depok.
- Wardani, A. E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah La Temmamala Kabupaten Soppeng. Skripsi. UIN Alauddin Makassar, Makassar
- Zeithaml, Valarie A-Parasuraman A.and Beryy, Leonard L. 1990. Delivering Service Quality: Banlancing Customer Perceptinon and Expectations. New York: The Pree Press

