

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DALAM LAYANAN DI RUMAH SAKIT MADINA BUKITTINGGI TAHUN 2024

Navani Putri¹, Elsi Susanti², Iffa Setiana³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Jl. By Pass, Aur Kuning, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26181

E-mail: debyryan98@gmail.com

Artikel Diterima : 25 November 2024 , Diterbitkan : 28 Februari 2025

ABSTRAK

Berdasarkan observasi awal, ditemukan adanya tindakan kurang sesuai prosedur, perawat kurang memberikan pelayanan, kurangnya memberikan informasi kepada pasien dan pasien mengatakan petugas yang melayani kurang senyum dan terlalu serius dalam melayani. Tujuan penelitian adalah mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS dalam layanan kesehatan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi tahun 2024. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 49 responden (pasien BPJS) yang berada di ruangan rawat inap Rumah Sakit Madina Bukittinggi. Penelitian dilakukan tanggal 12 Desember 2023 - 01 Mei 2024. Teknik Sampling yang digunakan yaitu metode *accidental sampling*, dengan analisis data univariat. Hasil penelitian ini, diperoleh kepuasan pasien BPJS dari 49 responden terdapat 27 orang (55,1%) menyatakan aspek *tangibility* dikategorikan kurang puas sedangkan 22 orang (44,9%) dikategorikan puas, 25 orang (51,0%) menyatakan aspek *responsiveness* dikategorikan kurang puas sedangkan 24 orang (49,0%) dikategorikan puas, 23 orang (46,9%) menyatakan aspek *empaty* dikategorikan kurang puas sedangkan 26 orang (53,1%) dikategorikan puas, 26 orang (53,1%) menyatakan aspek *assurance* dikategorikan kurang puas sedangkan 23 orang (46,9%), dikategorikan puas, 25 orang (51,0%) menyatakan aspek *reliability* dikategorikan kurang puas sedangkan 24 orang (49,0%) dikategorikan puas. Disimpulkan bahwa gambaran kepuasan pasien BPJS dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi, lebih dari 50% pasien dengan aspek kepuasan *tangibility* dikategorikan kurang, aspek kepuasan *responsiveness* dikategorikan kurang puas, aspek kepuasan *empaty* dikategorikan puas, aspek kepuasan *assurance* dikategorikan kurang puas, aspek kepuasan *reliability* dikategorikan kurang puas. Dan saran peneliti untuk rumah sakit yaitu perlunya meningkatkan pelayanan kesehatan guna memperbaiki kepuasan pasien BPJS.

Kata Kunci: Aspek Kepuasan Pasien BPJS

ABSTRACT

Based on initial observations, it was found that there were actions that did not comply with procedures, nurses did not provide enough service, did not provide enough information to patients and patients said that the officers who served did not smile enough and were too serious in serving. The aim of the research is to find out the picture of BPJS patient satisfaction with health services at Madina Hospital Bukittinggi in 2024. The research method used is quantitative, with a sample size of 49 respondents (BPJS patients) who are in the inpatient room at Madina Hospital Bukittinggi. The research was conducted December 12, 2023 - May 1, 2024.

The sampling technique used was the accidental sampling method, with univariate data analysis. The results of this research showed that BPJS patient satisfaction was obtained from 49 respondents, 27 people (55.1%) stated that the tangiability aspect was categorized as less satisfied, while 22 people (44.9%) were categorized as satisfied, 25 people (51.0%) stated that the responsiveness aspect was categorized as dissatisfied while 24 people (49.0%) were categorized as satisfied, 23 people (46.9%) stated that the empathy aspect was categorized as dissatisfied while 26 people (53.1%) were categorized as satisfied, 26 people (53.1%) stated the assurance was categorized as dissatisfied while 23 people (46.9%) were categorized as satisfied, 25 people (51.0%) stated that the reliability aspect was categorized as dissatisfied while 24 people (49.0%) were categorized as satisfied. It was concluded that the description of BPJS patient satisfaction in services at Madina Bukittinggi Hospital, more than 50% of patients with the tangiability satisfaction aspect were categorized as less, the responsiveness satisfaction aspect was categorized as less satisfied, the empathy satisfaction aspect was categorized as satisfied, the assurance satisfaction aspect was categorized as less satisfied, the reliability satisfaction aspect was categorized as less satisfied. And the researcher's suggestion for hospitals is the need to improve health services to improve BPJS patient satisfaction.

Keywords: *BPJS Patient Satisfaction Aspects*

PENDAHULUAN

Menurut (Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009), tentang Kesehatan, "Tiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan." Berdasarkan peraturan yang dibuat oleh pemerintah, setiap orang berhak mendapatkan kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan.

Menurut (UUD NRI Tahun 1945 pasal 34 ayat 3). Pelayanan kesehatan yaitu mengamanatkan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum dapat dimaknai bahwa negara tidak hanya bertanggung jawab menyediakan fasilitas kesehatan sekedarnya, melainkan fasilitas kesehatan dengan standar tertentu yang dianggap layak.

BPJS didirikan untuk memberikan jaminan kesehatan kepada semua penduduk Indonesia melalui pelayanan kesehatan, dengan prosedur dan ketentuan yang

ditetapkan dan dipatuhi oleh peserta. BPJS adalah perusahaan asuransi yang menyelenggarakan program JKN, dan sistem pembayaran iurannya wajib dibayarkan oleh semua peserta BPJS kesehatan menurut masing-masing kelas yang telah dipilih.

Menurut (UU No 40/2004). Jaminan sosial nasional merupakan pelaksanaan kewajiban negara untuk menjamin kepastian perlindungan dan jaminan sosial untuk setiap masyarakat. Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, pemerintah memulai program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Selanjutnya, UU No. 24. Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dibuat pada tahun 2011, yang menjadikan BPJS sebagai badan penyelenggara program JKN, yang dimulai pada Januari 2014, (Menurut Permenkes RI No. 28/2014), manfaat yang didapatkan dari BPJS adalah layanan lengkap yang mencakup promosi, pencegahan, kuratif, dan rehabilitasi. Pemerintah berkomitmen untuk mencapai *Universal Health Coverage*

(UHC) pada tahun 2019, mengingat hak setiap warga Indonesia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang lengkap, berkualitas, dan murah untuk semua orang, termasuk upaya preventif, kuratif, rehabilitatif, dan promotif. Peraturan tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dibuat oleh pemerintah. Jaminan Kesehatan Nasional memberikan perlindungan kesehatan pemerintah kepada individu, yang memungkinkan mereka mendapatkan perawatan medis yang mereka butuhkan (Salim, 2020).

Permenkes No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional menetapkan sistem rujukan pelayanan kesehatan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis. Permenkes ini mendefinisikan pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan sebagai upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik dan subspecialistik, termasuk rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat jalan tingkat lanjutan. Selama pelayanan kesehatan tingkat pertama, peserta dapat berobat ke fasilitas kesehatan primer, seperti puskesmas, klinik, atau dokter keluarga atau praktisi mandiri yang tercantum pada kartu peserta BPJS Kesehatan. Jika peserta membutuhkan perawatan lebih lanjut dari dokter spesialis, peserta dapat dirujuk ke fasilitas kesehatan tingkat kedua atau fasilitas kesehatan sekunder, dalam hal ini FKTL (Salsabila et al., 2022).

Pada awal pemberlakuan JKN, fasilitas kesehatan milik pemerintah memberikan layanan kesehatan kepada peserta jaminan. Idealnya, dalam pelaksanaan jaminan kesehatan nasional, orang miskin akan lebih banyak menggunakan layanan kesehatan milik pemerintah daripada layanan kesehatan milik swasta. Meskipun kualitas pelayanan mungkin buruk, masyarakat tetap

memilih puskesmas sebagai tempat berobat karena alasan ekonomi dan dekat dengan rumah mereka (Djunawan, 2018).

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk miskin di Indonesia pada bulan Maret 2017 mencapai 27,77 juta jiwa, atau 10,64 persen dari total populasi, dengan persentase penduduk miskin di daerah perkotaan sebesar 10,67 juta jiwa. Ini menunjukkan bahwa, meskipun masyarakat membutuhkan layanan kesehatan yang lebih baik, jumlah penduduk miskin di daerah perkotaan tetap tinggi. Masalah seperti pelayanan yang buruk dan diskriminasi adalah masalah umum bagi masyarakat pemegang jaminan kesehatan yang disubsidi pemerintah. Pemilihan fasilitas kesehatan dan kepemilikan asuransi kesehatan terkait erat (Mulyadi, 2018).

Meskipun ada peningkatan fasilitas kesehatan swasta, masyarakat miskin di perkotaan yang memiliki jaminan kesehatan harus lebih memilih puskesmas sebagai pusat layanan kesehatannya. Jaminan kesehatan seharusnya meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, terutama bagi penduduk miskin. Pada kenyataannya, penelitian terus menunjukkan bahwa jaminan kesehatan tidak menyebabkan orang lebih banyak menggunakan layanan kesehatan. Penelitian Husna menunjukkan bahwa kepemilikan asuransi tidak meningkatkan jumlah orang yang menggunakan layanan puskesmas. Selain itu, Meirina menemukan bahwa memiliki asuransi kesehatan sosial tidak berhasil meningkatkan akses penyandang disabilitas miskin ke layanan kesehatan di Indonesia (Djunawan, 2018).

Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pinem, 2021) ditemukan bahwa seorang pasien takut ditolak dengan halus oleh pihak rumah sakit sehingga enggan untuk menggunakan kartu BPJS diawali pengobatan dengan alasan pihak

rumah sakit seperti kamar rawat penuh. Jika terdapat kenalal petugas maka akan lebih mudah maka dengan mudanya mendapatkan kamar rawat yang diinginkan begitu juga sebaliknya. Peserta BPJS mengeluhkan kecewaan terkait rumitnya proses manajemen yang menangani pesyaratan BPJS. Pesyaratan tersebut memang benar adanya, terutama untuk pelayanan yang tidak di tanggung berdasarkan surat keterangan dari petugas BPJS, namun pasien mengelu tidak maksimal untuk dijelaskan oleh pihak yang berwenang. Persyaratan yang harus dipeni membuat pasein merasa sulit untuk melaksnakannya. Perilaku dokter dan perawat yang sedikit kurang rama dirasakan oleh pasien kerana jarang dan mudahnya pasien menanyakan kondisi pasien tanpa berkonsultasi dengandirinya saat dokter menemuinya. Dan saat berkonsultasi dengan dokter sampai pasien merasa puas (Djunawan, 2019).

Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pinem, 2021) dengan hasil seorang pasien BPJS kelas III yang mengungkapkan keluhan seperti prosedur pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan seperti dipersulit. Pasien mengaku terlalu lama menunggu dokter datang untuk memeriksa ditambah lagi dokter tidak ramah saat memeriksa dan sudah 2 kali pasien konsultasi berharap akan langsung diberi tindakan pengobatan tetapi dokter mengatakan untuk tidak datang lagi minggu depan untuk diperiksa kembali padahal jika langsung diberikan tidak akan merugikan pihak maupun. Pasien mengaku hal itu membuat pasein beralih ke klinik dokter swasta non BPJS untuk melakukan pengobatan secepatnya.

Berdasarkan Observasi awal di Rumah Sakit Madina Bukittinggi yang di lakukan pada bulan Desember 2023, dengan membagikan kuesioner kepada 10 orang pasien yang sedang dirawat inap di Rumah Sakit Madina Bukittinggi, di dapatkan hasil

4 orang pasien mengatakan cukup puas atas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Madina Bukittinggi, dan 6 orang pasein mengatakan kurang puas terhadap pelayanan BPJS di Rumah Sakit Madina Bukittinggi. Tenaga medis melakukan tindakan kurang sesuai prosedur, perawat kurang memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien, tenaga medis kurang memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan Dan waktu tunggu, pasien juga mengatakan ada petugas yang kurang senyum dan terlalu serius dalam melayani. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti Gambaran kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di rumah sakit Madina Bukittinggi tahun 2024.

Adapun tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS dalam layanan kesehatan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi tahun 2024.

Tujuan Khusus penelitian ini sebagai berikut:.

- Mengetahui gambaran distribusi frekuensi kepuasan pasien dilihat dari aspek *tangiability* (Bukti Nyata)
- Mengetahui gambaran distribusi frekuensi kepuasan pasien dilihat dari aspek *responsiveness* (Tanggung Jawab)
- Mengetahui gambaran distribusi frekuensi kepuasan pasien dilihat dari aspek *Empathy* (Perhatian).
- Mengetahui gambaran distribusi frekuensi kepuasan pasien dilihat dari aspek *assurance* (Jaminan)
- Mengetahaui gambaran distribusi frekuensi kepuasan pasien dilihat dari aspek *reliability* (Keandalan)

BAHAN DAN METODE

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian telah dilaksanakan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi, dan waktu

penelitian di lakukan pada tanggal 12 Desember 2023 - 01 Mei 2024. dengan jumlah sampel sebanyak 49 responden (pasien BPJS) yang berada di ruangan rawat inap Rumah Sakit Madina Bukittinggi. Teknik Sampling yang digunakan yaitu metode *accidental sampling*,

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa data primer seperti, Lembar Kuesioner yang akan dibagikan kepada pasien rawat inap dan data sekunder pada penelitian ini yaitu jumlah pasien yang di rawat inap di Rumah Sakit Madina Bukittinggi.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis data univariat . Data yang telah diperoleh diolah secara manual dan dianalisa secara kuantitatif yaitu analisa data univariat. dimana data yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan data numberik.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Data umum menguraikan karakteristik responden yang disajikan di dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Pasien BPJS Rawat Inap Dalam Layanan Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	Usia	<i>f</i>	%
1	Usia 0-17 Tahun	2	4.1 %
2	Usia 18 - 25 Tahun	17	34.7 %
3	Usia 26 - 45 Tahun	12	24.5 %
4	Usia 46 - 60 Tahun	12	24.5 %
5	Usia > 60 Tahun	6	12.2 %

Total	49	100.0 %
--------------	-----------	----------------

Sumber : Data primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.1 distribusi frekuensi responden berdasarkan Usia, di peroleh gambaran bahwa dari 49 responden, 2 orang (4.1%) Usia 0 - 17 Tahun, 17 orang (34.7%) Usia 18 - 25 Tahun, 12 orang (24.5%) Usia 26 - 45 Tahun, 12 orang (24.5%) Usia 46 - 60 Tahun dan 6 orang (12.2%) Usia > 60 Tahun. Dari tabel di atas diketahui bahwa dari 49 responden sebagian besar sebanyak 34,7% dari responden merupakan Usia 18 - 25 Tahun.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien BPJS Rawat Inap Dalam Layanan Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	Jenis Kelamin	<i>f</i>	%
1	Laki – laki	23	46.9 %
2	Perempuan	26	53.1 %
Total		49	100.0 %

Sumber : Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.2 distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, di peroleh gambaran bahwa dari 49 responden, 23 orang (46.9%) jenis kelamin laki - laki dan 26 orang (53.1%) jenis kelamin perempuan. Dari tabel di atas diketahui bahwa dari 49 responden sebagian besar sebanyak (53.1%) dari responden merupakan pasien berjenis kelamin perempuan.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien BPJS Rawat Inap Dalam Layanan Di

Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	Tingkat Pendidikan	f	%
1.	Rendah (SD - SMP)	15	30.6
2.	Tinggi (SMA - Perguruan Tinggi)	34	69.4
Total		49	100.0

Sumber : Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.3 distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan, di peroleh gambaran bahwa dari 49 responden, 15 orang (30.6%) tingkat pendidikannya terendah (SD - SMP) dan 34 orang (69.4%) tingkat pendidikannya tertinggi (SMA - perguruan tinggi). Dari tabel di atas diketahui bahwa dari 49 responden sebagian besar sebanyak (69.4%) memiliki tingkat pendidikannya tertinggi (SMA - perguruan tinggi).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien BPJS Rawat Inap Dalam Layanan Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	Pekerjaan	f	%
1	Belum Dan Tidak Bekerja	12	24.5 %
2	Wiraswasta	6	12.2 %
3	Ibu Rumah Tangga	13	26.5 %
4	PNS, Guru Dan Sejenisnya	7	14.3 %
5	Petani, Buruh Dan Sejenisnya	11	22.4 %
Total		49	100.0 %

Sumber : Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.4 distribusi frekuensi responden berdasarkan masa kerja, di

peroleh gambaran bahwa dari 49 responden, 12 orang (24.5%) belum dan tidak bekerja, 6 orang (12.2 %) wiraswasta, 13 orang (26.5%) ibu rumah tangga, 7 orang (14.3 %) PNS, Guru Dan Sejenisnya dan 11 orang (22.4%) Petani, Buruh Dan Sejenisnya. Dari tabel di atas diketahui bahwa dari 49 responden sebagian besar sebanyak (26.5%) seorang ibu rumah tangga.

2. Tujuan Umum

Berdasarkan tujuan umum dari penelitian ini yaitu gambaran kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi.

Distribusi frekuensi jawaban secara keseluruhan responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Dalam Layanan Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	Gambaran Kepuasan Pasien BPJS	f	%
1	Kurang Puas	25	51.0%
2	Puas	24	49.0%
Total		49	100.0 %

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dilihat distribusi frekuensi gambaran kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi yaitu dari 49 responden dikategorikan kurang puas 25 orang dengan persentase 51,0 % dan dikategorikan puas 24 orang dengan persentase 49,0%. Dari tabel diatas, diketahui bahwa gambaran kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikategorikan kurang puas atau kurang terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 51,0%.

3. Tujuan Khusus

Berdasarkan tujuan khusus dari penelitian ini terdapat 5 (lima) variabel yang akan menggambarkan kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi. Penelitian deskriptif yang digunakan memberikan informasi tentang distribusi frekuensi dari setiap variabel yang digunakan yaitu variabel *tangibility* (wujud nyata), variabel *responsiveness* (tangung jawab), variabel *empati* (perhatian), variabel *assurance* (jaminan) dan variabel *reliability* (keandalan).

Distribusi frekuensi jawaban responden dapat dilihat pada tabel-tabel sebagai berikut:

a. Distribusi frekuensi kepuasan pasien Dilihat dari aspek *Tangibility* (Wujud Nyata)

Pada aspek *Tangibility* (Wujud Nyata) terdapat 4 (empat) item pertanyaan yang dijawab oleh responden. Berikut ini adalah hasil distribusi frekuensi dari variabel aspek *Tangibility* (Wujud Nyata).

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Aspek *Tangibility* (Wujud Nyata) Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Dalam Layanan Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	<i>Tangibility</i> (Wujud Nyata)	<i>f</i>	%
1	Kurang Puas	27	55.1 %
2	Puas	22	44.9 %
Total		49	100.0 %

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dilihat distribusi frekuensi *tangibility* (wujud nyata) kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi yaitu dari 49 responden dikategorikan kurang puas sebanyak 27 orang dengan persentase 55.1%

dan dikategorikan puas sebanyak 22 orang dengan persentase 44.9%. Dari tabel diatas, diketahui bahwa *tangibility* (wujud nyata) kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikategorikan kurang puas atau kurang terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 55.1%.

b. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Tanggung Jawab)

Pada aspek *responsiveness* (tangung jawab) terdapat 4 (empat) item pertanyaan yang dijawab oleh responden. Berikut ini adalah hasil distribusi frekuensi dari variabel aspek *Responsiveness* (Tanggung Jawab).

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Aspek *Responsiveness* (Tanggung Jawab) Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Dalam Layanan Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	<i>Responsiveness</i> (Tangung Jawab)	<i>f</i>	%
1	Kurang Puas	25	51.0 %
2	Puas	24	49.0 %
Total		49	100.0 %

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat dilihat distribusi frekuensi *responsiveness* (tangung jawab) kepuasan pelayanan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi yaitu dari 49 responden dikategorikan kurang puas sebanyak 25 orang dengan persentase 51.0% dan dikategorikan puas sebanyak 24 orang dengan persentase 49.0%. Dari tabel diatas, diketahui bahwa *responsiveness* (tangung jawab) kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina

Bukittinggi dikategorikan kurang puas atau kurang terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 51.0 %.

c. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dilihat Dari Aspek *Empati* (Perhatian)

Pada aspek *empati* (perhatian) terdapat 5 (lima) item pertanyaan yang dijawab oleh responden. Berikut ini adalah hasil distribusi frekuensi dari variabel aspek *empati* (perhatian).

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel *Empati* (Perhatian) Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Dalam Layanan Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	<i>Empati</i> (Perhatian)	<i>f</i>	%
1	Kurang Puas	23	46.9 %
2	Puas	26	53.1 %
Total		49	100.0 %

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dilihat distribusi frekuensi *empati* (perhatian) kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi yaitu dari 49 responden dikategorikan kurang puas sebanyak 23 orang dengan persentase 46.9% dan dikategorikan puas sebanyak 26 orang dengan persentase 53.1%. Dari tabel diatas, diketahui bahwa *empati* (perhatian) kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikategorikan puas atau sudah terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 53.1%.

d. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dilihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan)

Pada aspek *assurance* (jaminan) terdapat 5 (lima) item pertanyaan yang dijawab oleh responden. Berikut ini adalah hasil distribusi

frekuensi dari variabel aspek *assurance* (jaminan).

Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Aspek *Assurance* (Jaminan) Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Dalam Layanan Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<i>f</i>	%
1	Kurang Puas	26	53.1 %
2	Puas	23	46.9 %
Total		49	100,0 %

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dilihat distribusi frekuensi *assurance* (jaminan) kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi yaitu dari 49 responden dikategorikan kurang puas sebanyak 26 orang dengan persentase 53.1% dan dikategorikan puas sebanyak 23 orang dengan persentase 46.9%. Dari tabel diatas, diketahui bahwa *assurance* (jaminan) kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikategorikan kurang puas atau kurang terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 53.1%.

e. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dilihat Dari Aspek *Reliability* (Keandalan)

Pada aspek *reliability* (keandalan) terdapat 5 (lima) item pertanyaan yang dijawab oleh responden. Berikut ini adalah hasil distribusi frekuensi dari variabel aspek *reliability* (keandalan).

Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Aspek Reliability (Keandalan) Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Dalam Layanan Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	Reliability (Keandalan)	f	%
1	Kurang Puas	25	51.0 %
2	Puas	24	49.0 %
Total		49	100,0 %

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dilihat distribusi frekuensi *reliability* (keandalan) kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi yaitu dari 49 responden dikategorikan kurang puas sebanyak 25 orang dengan persentase 51.0% dan dikategorikan puas sebanyak 24 orang dengan persentase 49.0%. Dari tabel diatas, diketahui bahwa *reliability* (keandalan) kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikategorikan kurang puas atau kurang terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 51.0%.

PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pasien Dilihat Dari Aspek Tangiability (Wujud Nyata)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, diperoleh hasil yaitu dari 49 responden terdapat 27 orang (55.1%) menyatakan bahwa aspek *tangiability* (wujud nyata) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap di kategorikan kurang puas sedangkan 22 orang (44.9%) menyatakan bahwa aspek *tangiability* (wujud nyata) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap di kategorikan puas . Dari tabel 4.6 diatas diketahui bahwa aspek *tangiability* (wujud nyata) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap belum terlaksana

dari 50% yaitu dari 27 responden (55.1 %) menyatakan aspek *tangiability* (wujud nyata) dikategorikan kurang puas.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari karakteristik responden, untuk usia responden mengatakan bahwa aspek *tangiability* (wujud nyata) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden yang berusia 18 sampai dengan 25 Tahun tahun sebanyak 17 orang (34.7%). Untuk jenis kelamin responden mengatakan bahwa aspek *tangiability* (wujud nyata) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang (53.1%). Untuk tingkat pendidikan responden mengatakan bahwa aspek *tangiability* (wujud nyata) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden yang memiliki tingkat pendidikan tinggi (SMA sampai dengan Perguruan Tinggi) sebanyak 34 orang (69.4%). Untuk lama bekerja responden mengatakan bahwa aspek *tangiability* (wujud nyata) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 13 orang (26.5%). *Tangiability* (wujud nyata) merupakan bentuk kepuasan pasien terlihat pada tampilan fisik fasilitas kesehatan, termasuk kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan fasilitas yang memadai (Adhari 2021).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan dalam penelitian Natassa & Dwijayanti (2019) yang mengemukakan bahwa aspek kepuasan *tangibles* merupakan wujud nyata yang meliputi fisik yang mencakup kemutahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, kondisi sumber data manusia dan termasuk penampilan tim kesehatan. Artinya kepuasan pasien juga masih dipengaruhi dari kelayakan dan kelengkapan peralatan yang digunakan di sarana kesehatan .

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ema Fitriyanah,

dkk (2017) mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pasien aspek *tangibility* (wujud nyata) masih dalam kategori kurang puas dengan persentase 64,7% sebanyak 22 responden. Penelitiannya menemukan bahwa masih ada yang dirasakan kurang baik oleh responden yaitu ruang rawat inap yang belum tertata rapi, kurangnya pemeliharaan fasilitas seperti kipas angin sehingga dirasakan kurang nyaman.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Devhy, dkk (2018) gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pasien aspek *tangibility* (wujud nyata) masih dalam kategori kurang puas dengan persentase 58,3% sebanyak 35 responden. Penelitiannya menemukan bahwa masih ada pasien yang merasakan masih kurangnya kebersihan dan kenyamanan sehingga pasien merasa belum puas pada layanannya.

Berdasarkan asumsi Penelitian bahwa gambaran kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dilihat dari aspek *tangibility* (wujud nyata) masih dikategorikan belum puas dinilai dari banyaknya pasien yang masih merasakan kurang puas terhadap wujud nyata dari pelayanan di rumah sakit tersebut. Hal ini bisa dilihat dari jawaban dari responden dominan terendah dengan total skor nilai jawaban responden 159 mengatakan bahwa sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Madina masih dinilai kurang memuaskan tempat parkir yang masih belum memadai, persediaan tempat parkir yang masih sempit sehingga aspek wujud nyata kepuasan pasien masih dalam

dikategorikan kurang puas. Peneliti juga berasumsi dari karakteristik responden pada tingkat pendidikan pasien memiliki perentase tertinggi sehingga peneliti berasumsi bahwa dengan banyaknya pasien yang tingkat pendidikannya lebih tinggi pada penelitian ini yaitu sebanyak sebanyak 34 orang (69.4%) mengatakan kurang puas terhadap aspek *tangibility*. Sehingga peneliti berasumsi bahwa dengan tingkat pendidikan yang tinggi pasien akan cenderung membuat persepsi dan harapan untuk bisa berekspektasi tinggi terhadap kualitas pelayanan, penampilan staff ataupun kelengkapan informasi lainnya. Sehingga penilaian tersebut menjadi tolak ukur bagi mereka untuk menerima layanan jika layanan pada wujud nyata dinilai baik maka pasien tersebut akan merasa puas pada layanannya namun sebaliknya jika wujud nyata yang dilihat dinilai buruk maka pasien tersebut akan merasa kurang puas pada layanan yang diterima.

2. Kepuasan Pasien Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Tanggung Jawab)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, diperoleh hasil yaitu dari 49 responden terdapat sebanyak 25 orang (51.0%) menyatakan bahwa aspek *responsiveness* (tanggung jawab) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap di kategorikan kurang puas sedangkan sebanyak 24 orang (49.0%) menyatakan bahwa aspek *responsiveness* (tanggung jawab) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap di kategorikan puas. Dari tabel 4.7 diatas diketahui bahwa aspek *responsiveness* (tanggung jawab) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap belum terlaksana dari 50% yaitu dari 25 responden (51.0 %) menyatakan aspek *responsiveness* (tanggung jawab) dikategorikan kurang puas.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari karakteristik responden, untuk usia responden mengatakan bahwa aspek

responsiveness (tanggung jawab) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden yang berusia 18 sampai dengan 25 Tahun tahun sebanyak 17 orang (34.7%). Untuk jenis kelamin responden mengatakan bahwa aspek *responsiveness* (tanggung jawab) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang (53.1%). Untuk tingkat pendidikan responden mengatakan bahwa aspek aspek *responsiveness* (tanggung jawab) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden yang memiliki tingkat pendidikan tinggi (SMA sampai dengan Perguruan Tinggi) sebanyak 34 orang (69.4%). Untuk lama bekerja responden mengatakan bahwa aspek *responsiveness* (tanggung jawab) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 13 orang (26.5 %).

Responsiveness (tanggung jawab) merupakan bentuk kepuasan pasien terhadap tanggung jawab dalam memberikan layanan kesehatan, termasuk waktu respons terhadap kebutuhan pasien dan kemampuan untuk menangani keluhan pasien dengan cepat dan efektif (Adhari 2021).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan dalam penelitian Ampu (2020) tanggung jawab (*responsiveness*) meliputi sikap tanggap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang diperlukan dan dapat menangani dengan cepat serta tepat. Kecepatan pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang diperlukan. Sikap tanggap ini ialah suatu akal dan pikiran yang ditunjukkan kepada pasien.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ema Fitriyanah, dkk (2017) mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan unit

rawat inap kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pasien aspek-aspek *responsiveness* (tanggung jawab) masih dalam kategori kurang puas dengan persentase 55,9% sebanyak 21 responden. Penelitiannya menemukan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan tidak puas merasa masih mendapatkan pelayanan kurang baik pada indikator perawat belum bersikap ramah dan sopan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Devhy, dkk (2018) gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pasien aspek *responsiveness* (tanggung jawab) dalam kategori sudah puas dengan persentase 65% sebanyak 39 responden. Penelitiannya menemukan bahwa petugas kesehatan dalam memberikan penjelasan tentang apa saja yang ditanggung oleh BPJS sudah sangat jelas, kemudian petugas BPJS kesehatan selalu ada ditempat dan petugas kesehatan juga mau mendengarkan keluhan responden dengan sangat baik

Berdasarkan rasumsi penelitian bahwa gambaran kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dilihat dari aspek *responsiveness* (tanggung jawab) dinilai bahwa pasien merasa kurang puas terhadap tanggung jawab dari pelayanan di rumah sakit tersebut. Hal ini bisa dilihat dari jawaban dari responden dominan terendah dengan total skor nilai jawaban responden 157 mengatakan bahwa tenaga medis belum memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai penyakit yang dialami pasien sehingga pada aspek *responsiveness* (tanggung jawab) masih dikategorikan kurang puas.

Peneliti juga berassumsi dari karakteristik responden pada tingkat

pendidikan pasien memiliki perentase tertinggi sehingga peneliti berasumsi bahwa dengan banyaknya pasien yang tingkat pendidikannya lebih tinggi pada penelitian ini yaitu sebanyak sebanyak 34 orang (69.4%) mengatakan kurang puas terhadap aspek *responsiveness* (tanggung jawab). Sehingga peneliti berasumsi bahwa dengan tingkat pendidikan yang tinggi pasien akan memiliki harapan bahwa layanan yang baik akan menciptakan kepuasan tersendiri pada pasiennya. Pasien juga akan cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi lagi terhadap kemampuan tenaga medis yang lebih memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap layanan yang mereka berikan.

3. Kepuasan Pasien Dilihat Dari Aspek *Empati* (Perhatian)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, diperoleh hasil yaitu dari 49 responden terdapat 23 orang (46.9%) menyatakan bahwa aspek *empati* (perhatian) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap di kategorikan kurang puas sedangkan 26 orang (53.1%) menyatakan bahwa aspek aspek *empati* (perhatian) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap di kategorikan puas. Dari tabel 4.8 diatas diketahui bahwa aspek *empati* (perhatian) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap belum terlaksana dari 50% yaitu dari 26 responden (53.1%) menyatakan aspek *empati* (perhatian) dikategorikan puas.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari karakteristik responden, untuk usia responden mengatakan bahwa aspek *empati* (perhatian) dengan kategori puas sebagian besar responden yang berusia 18 sampai dengan 25 Tahun tahun sebanyak 17 orang (34.7%). Untuk jenis kelamin responden mengatakan bahwa aspek *empati* (perhatian) dengan kategori puas sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang (53.1%). Untuk tingkat pendidikan responden mengatakan bahwa aspek aspek *empati* (perhatian) dengan

kategori puas sebagian besar responden yang memiliki tingkat pendidikan tinggi (SMA sampai dengan Perguruan Tinggi) sebanyak 34 orang (69.4%). Untuk lama bekerja responden mengatakan bahwa aspek *empati* (perhatian) dengan kategori puas sebagian besar responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 13 orang (26.5 %).

Empathy (perhatian) merupakan bentuk kepuasan pasien terhadap empati yang ditunjukkan oleh staf kesehatan, termasuk kesadaran terhadap kebutuhan dan kondisi pasien, serta responsif terhadap kebutuhan pasien (Adhari 2021).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Iman (2017) mengemukakan bahwa *emphaty* (perhatian) terdiri atas kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pengguna. Dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus para petugas kesehatan kepada setiap pasien, memahami kebutuhan mereka dan dapat memberikan kemudahan untuk dihubungi kapanpun jika para pengguna jasa dalam hal ini pasien membutuhkan bantuan petugas kesehatan misalnya dokter. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena akan dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan.

Penelitian berbeda dengan penelitian yang dilakukan Ema Fitriyanah, dkk (2017) mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pasien aspek *emphaty* (perhatian) masih dalam kategorikurang puas dengan persentase 58,9% sebanyak 20 responden. Penelitiannya menemukan bahwa empati perawat dalam meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan

menghibur serta memberikan dorongan atau motivasi kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka masih perlu ditingkatkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Devhy, dkk (2018) gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pasien aspek *emphaty* (perhatian) dalam kategori sudah puas dengan persentase 53,3% sebanyak 32 responden. Penelitiannya menemukan bahwa petugas BPJS kesehatan di RSUD Sanjiwani dalam memberikan pelayanannya sudah sesuai dengan kebutuhan pasien, dan sudah menggunakan Bahasa Indonesia sehingga responden yang tidak bisa berbahasa bali bisa mengerti dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa gambaran kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dilihat dari aspek *emphaty* (perhatian) dinilai bahwa pasien sudah merasa puas terhadap perhatian yang diberikan pada pelayanan di rumah sakit tersebut. Hal ini bisa dilihat dari jawaban responden dominan tertinggi dengan total skor nilai jawaban responden 155 mengatakan bahwa dokter ataupun tenaga medis sudah mendengarkan keluhan penyakit yang diderita oleh pasien serta mampu memberikan solusi dalam konsultasi dari pasien. Peneliti juga berasumsi dari karakteristik responden pada tingkat pendidikan pasien memiliki perentase tertinggi sehingga peneliti berasumsi bahwa dengan banyaknya pasien yang tingkat pendidikannya lebih tinggi pada penelitian ini yaitu sebanyak sebanyak 34 orang (69.4%) mengatakan sudah merasa puas terhadap aspek *emphaty* (perhatian). Sehingga peneliti berasumsi bahwa pasien

dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki lebih banyak pengetahuan dan pemahaman tentang kesehatan. Mereka yang biasanya terbuka dalam berkomunikasi dan berkolaborasi dengan tenaga kesehatan. Dengan hal tersebut akan dapat meningkatkan rasa empati seorang tenaga medis dalam memberikan layanan terbaiknya.

4. Kepuasan Pasien Dilihat Dari Aspek Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, diperoleh hasil yaitu dari 49 responden terdapat 26 orang (53.1%) menyatakan bahwa aspek *assurance* (jaminan) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap dikategorikan kurang puas sedangkan 23 orang (46.9%) menyatakan bahwa aspek *assurance* (jaminan) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap di kategorikan puas. Dari tabel 4.9 diatas diketahui bahwa aspek *assurance* (jaminan) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap belum terlaksana dari 50% yaitu dari 26 responden (53.1%) menyatakan aspek *assurance* (jaminan) dikategorikan kurang puas.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari karakteristik responden, untuk usia responden mengatakan bahwa aspek *assurance* (jaminan) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden yang berusia 18 sampai dengan 25 Tahun tahun sebanyak 17 orang (34.7%). Untuk jenis kelamin responden mengatakan bahwa aspek *assurance* (jaminan) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang (53.1%). Untuk tingkat pendidikan responden mengatakan bahwa aspek *assurance* (jaminan) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden yang memiliki tingkat pendidikan tinggi (SMA sampai dengan Perguruan Tinggi) sebanyak 34 orang (69.4%). Untuk lama bekerja responden mengatakan bahwa aspek

assurance (jaminan) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 13 orang (26.5%).

Assurance (jaminan) merupakan bentuk kepuasan pasien terhadap jaminan yang diberikan oleh sistem kesehatan, termasuk akses terhadap layanan kesehatan yang dijamin oleh BPJS (Adhari 2021).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Sari (2020) mengemukakan bahwa jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan petugas terutama petugas kesehatan dalam hal pengetahuan terhadap pelayanan kesehatan secara tepat dan cepat, kualitas, keramah-tamahan, tutur kata atau sopan santun dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan pasien terhadap perusahaan atau instansi yang terkait misalnya puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ema Fitriyanah, dkk (2017) mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pasien aspek jaminan (*assurance*) masih dalam kategori kurang puas dengan persentase 61,8% sebanyak 21 responden.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Devhy, dkk (2018) gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Di Kabupaten Gianyar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pasien aspek jaminan (*assurance*) dalam kategori kurang puas dengan persentase 55% sebanyak 33 responden. Penelitiannya menemukan bahwa aspek yang mengakibatkan ketidakpuasan ini adalah sikap dari tenaga

medis dan non medis yang kurang sopan sehingga mengurangi kepuasan pasien.

Berdasarkan asumsi penelitian bahwa gambaran kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) dinilai bahwa pasien masih merasa kurang puas terhadap jaminan yang diberikan pada pelayanan di rumah sakit tersebut. Hal ini bisa dilihat dari jawaban dari responden dominan terendah dengan total skor nilai jawaban responden 151 mengatakan bahwa Dokter kurangnya dalam memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga pasien merasa kurang terjamin dengan jawaban atas pertanyaan pasien yang menyakinkan terhadap penyakit apa yang sebenarnya dialami pasien dan juga pada obat-obatan yang diberikan ada sebagian kurang cocok untuk pasien sehingga pasien merasa kurang terjamin atau merasa kurang puas pada pelayanan dari rumah sakit tersebut. Peneliti juga berasumsi dari karakteristik responden pada tingkat pendidikan pasien memiliki persentase tertinggi sehingga peneliti berasumsi bahwa dengan banyaknya pasien yang tingkat pendidikannya lebih tinggi pada penelitian ini yaitu sebanyak 34 orang (69.4%) mengatakan kurang puas terhadap aspek jaminan (*assurance*). Maka peneliti berasumsi semakin tinggi pengetahuan dan tingkat pendidikan seseorang akan semakin kritis dalam menilai suatu produk atau jasa pelayanan kesehatan karena pendidikan yang tinggi turut menentukan seseorang untuk berpersepsi, sehingga tenaga kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terjamin.

5. Kepuasan Pasien Dilihat Dari Aspek *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, diperoleh hasil yaitu dari 49 responden terdapat 25 orang (51.0%) menyatakan

bahwa aspek *reliability* (keandalan) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap di kategorikan kurang puas sedangkan 24 orang (49.0%) menyatakan bahwa aspek aspek *reliability* (keandalan) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap di kategorikan puas . Dari tabel 4.10 diatas diketahui bahwa aspek *reliability* (keandalan) dari kepuasan pasien BPJS rawat inap belum terlaksana dari 50% yaitu dari 27 responden (55.1%) menyatakan aspek aspek *reliability* (keandalan) dikategorikan kurang puas.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari karakteristik responden, untuk usia responden mengatakan bahwa aspek aspek *reliability* (keandalan) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden yang berusia 18 sampai dengan 25 Tahun tahun sebanyak 17 orang (34.7%). Untuk jenis kelamin responden mengatakan bahwa aspek *reliability* (keandalan) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang (53.1%). Untuk tingkat pendidikan responden mengatakan bahwa aspek aspek *reliability* (keandalan) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden yang memiliki tingkat pendidikan tinggi (SMA sampai dengan Perguruan Tinggi) sebanyak 34 orang (69.4%). Untuk lama bekerja responden mengatakan bahwa aspek *reliability* (keandalan) dengan kategori kurang puas sebagian besar responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 13 orang (26.5 %).

Realibility (kehandalan) merupakan bentuk kepuasan pasien terhadap kehandalan layanan kesehatan. Ini mencakup kualitas layanan yang diberikan, kepatuhan terhadap janji waktu, dan konsistensi dalam memberikan layanan (Adhari 2021).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Arif Tarmansyah Iman (2017) mengemukakan bahwa kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan

menyampaikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat serta memuaskan. aspek ini memiliki arti bahwasannya pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai dengan apa yang ditawarkan (misalnya tertuang pada brosur atau iklan pelayanan).

Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ema Fitriyanah, dkk (2017) mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pasien aspek kehandalan (*reliability*) masih dalam kategori tidak puas dengan persentase 64,7% sebanyak 22 responden. Penelitiannya menemukan bahwa penyampaian informasi yang berkaitan dengan perawatan pasien belum maksimal dilakukan oleh perawat demikian pula dengan ketepatan waktu perawat tiba dikamar pasien ketika dibutuhkan, sehingga masih ada pasien yang merasa tidak puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Devhy, dkk (2018) gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Di Kabupaten Gianyar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pasien aspek kehandalan (*reliability*) dikategori kurang puas dengan persentase 56,7% sebanyak 34 responden. Penelitiannya menemukan bahwa Petugas BPJS kesehatan di RSUD Sanjiwani dalam memberikan pelayanannya penerimaan pasien BPJS dibagian administrasi RSUD Sanjiwani Gianyar cukup berbelit-belit.

Berdasarkan asumsi penelitian bahwa gambaran kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dilihat dari aspek kehandalan (*reliability*) dinilai bahwa pasien kurang puas terhadap kehandalannya melayani pasien di rumah sakit tersebut. Hal ini bisa dilihat dari jawaban dari responden

dominan terendah dengan total skor nilai jawaban responden 150 mengatakan bahwa Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan. Peneliti juga berassumsi dari karakteristik responden pada tingkat pendidikan pasien memiliki perentase tertinggi sehingga peneliti berasumsi bahwa dengan banyaknya pasien yang tingkat pendidikannya lebih tinggi pada penelitian ini yaitu sebanyak sebanyak 34 orang (69.4%) mengatakan kurang puas terhadap aspek kehandalan (*reliability*). Peneliti berasumsi bahwa pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi pada kompetensi, komunikasi dan empati dari tenaga medis mereka akan lebih kritis dalam mengevaluasi kualitas dari layanan yang diterima. Sedangkan pasien dengan pendidikan rendah cenderung lebih merasa puas dengan layanan yang diterima sehingga tidak mempertanyakan keandalan dari tenaga medis yang melayaninya. Oleh karena itu, dengan tingkat pendidikan pasien akan menimbulkan persepsi harapan terbaik pada keandalan tenaga medis yang pada akhirnya akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien pada layanan yang diterimanya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Madina Bukittinggi tentang gambaran kepuasan pasien BPJS rawat inap dalam layanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi, dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya: kepuasan pasien dilihat dari aspek *tangibility* (wujud nyata) di Rumah Sakit Madina Bukittinggi sebagian besar dikategorikan kurang puas, kepuasan pasien dilihat dari aspek *responsiveness* (tanggung jawab) di Rumah Sakit Madina Bukittinggi sebagian besar dikategorikan kurang puas, Kepuasan pasien dilihat dari aspek *empati* (perhatian) di

Rumah Sakit Madina Bukittinggi sebagian besar sudah puas, kepuasan pasien dilihat dari aspek *assurance* (jaminan) di Rumah Sakit Madina Bukittinggi sebagian besar dikategorikan kurang puas dan kepuasan pasien dilihat dari aspek *reliability* (keandalan) di Rumah Sakit Madina Bukittinggi sebagian besar dikategorikan kurang puas.

Saran

Bagi Rumah Sakit diharapkan Rumah Sakit Umum Madina menambah atau menyediakan lebih luas lagi area parkir sehingga pasien yang berobat berangkat menggunakan kendaraan tidak lagi kebingungan dalam mencari area parkir sehingga pada wujud nyata dari rumah sakit bisa membuat pasien yang berobat merasa puas karena merasa dengan memarkirkan kendaraannya di area aman. Diharapkan bagi tenaga medis untuk bisa memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai penyakit kepada pasien. Sehingga jika tenaga kesehatan sudah bisa memberikan penjelasan yang jelas pada penyakit yang dialami pasiennya, maka pasien akan merasa sudah bertanggung jawab terhadap informasi penyakit yang dialami pasiennya yang mana bisa meningkatkan kepuasan dari pasien nantinya. tenaga medis memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai penyakit yang dialami. Diharapkan perhatian tenaga kesehatan yang pada penelitian ini sudah dinilai baik peneliti berharap untuk aspek empati tenaga kesehatan untuk tetap di pertahankan dan kedepannya dalam hal memperhatikan kebutuhan pasien lebih ditingkatkan lagi yang nantinya menjadi nilai tambah dalam meningkatkan kepuasan pasien pada aspek empati. Diharapkan untuk kedepannya pada aspek *reliability* (keandalan) tenaga kesehatan di rumah sakit madina bukittinggi untuk lebih meningkatkan kembali

pengetahuannya dengan bisa mengikuti berbagai pelatihan untuk mengasah skill pengetahuan serta teliti kembali dalam pemberian sehingga pasien merasa terjamin di rawat inap di Rumah Sakit Umum Madina. Diharapkan tenaga kesehatan lebih bersikap dekat dan lebih menghargai pasien pada saat dirawat inap di rumah sakit tenaga kesehatan juga diharapkan meningkatkan lagi ketelitiannya dalam melakukan pencatatan medis pasien agar dapat meningkatkan kepuasan pasien nantinya.

KEPUSTAKAAN

- Adhari, I (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Ampu, M. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Desa Suanæ (Puskesmas Eban) Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional , harus dibentuk B. *Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 02(05), 2686–5661.
- Arif Tarmansyah Iman, D. L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*.
- Djunawan, A. (2018). Pengaruh jaminan kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan primer di perkotaan Indonesia: adilkah bagi masyarakat miskin? *Berita Kedokteran Masyarakat*, 5(12), 5. <https://doi.org/10.22146/bkm.37474>
- Fitriyanah, Ema dkk (2018). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. *Jurnal: Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*
- Iman, A. T. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Luh, Ni Putu Devhy, dkk (2018). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Di Kabupaten Gianyar Tahun 2018*. *Jurnal: BMJ*. Vol 5 No 2, 2018: 188-197.
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 14.
- Menteri Kesehatan RI. (2011). *Undang-undang Republik indonesia Nomor 36 tahun 2009*.
- Mulyadi, M. (2018). Strategi pemerintah dalam penanganan kemiskinan dan kesenjangan. *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*, X(9).
- Pinem, G. Z. D. (2021). Analisis Kepuasan Pasien BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Laras Kabupaten Simalungun. *Skripsi*, 5(3), 248–253.
- RI. (2016). *Tanggung jawab negara dalam pemenuhan hak atas kesehatan masyarakat berdasarkan undang-undang dasar negaran republik indonesia tahun 1945*. 3.
- Salim, D. L. F. (2020). Aksesibilitas Pembiayaan Kesehatan Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Lex Et Societatis*, 8(4), 104–114. <https://doi.org/10.35796/les.v8i4.30915>
- Salsabila, C., Hidayani, K. R., Subagio, Y.

- P., & Gurning, F. P. (2022). Gambaran Pelaksanaan Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan di Indonesia. *Glosains: Jurnal Sains Global Indonesia*, 3(2), 42–48.
<https://doi.org/10.59784/glosains.v3i2.87>
- Sari, K. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(31), 194–207.
<http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>