

Studi Fenomenologi Kepuasan Pasien Pengguna Pelayanan BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Raden Mattaher Jambi

Kamariyah, Nurhusna, Nurlinawati

Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia

ABSTRAK

Fasilitas penyelenggara adalah Puskesmas, rumah sakit tipe 1 dan tipe 2. Perbedaan tingkat pelayanan tersebut berdampak pada perbedaan pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat sebagai pengguna. Perbedaan tersebut memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dari masing-masing individu masyarakat dapat rumah sakit. Jumlah pasien rawat inap pada tahun 2016 mencapai 14.057 pasien, dengan BOR 56,87%. Angka tersebut menggambarkan tingkat pemanfaatan tempat tidur di RSUD tersebut masih rendah. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi rendahnya rendahnya BOR terutama kepuasan pengguna layanan kesehatan. Lima kategori untuk menilai kualitas layanan terhadap kepuasan pasien antara lain, *Tanggibles, Reliability, Responsiveness, Assurance & Empaty*. Metode pengambilan sampel digunakan *Purposif Sampling*, analisa data menggunakan Metode *Kolazi* pengujian data dilakukan dengan Uji *Credibility* dengan *Member check, Transferability, Dependability dan confirmability*. Hasil penelitian didapatkan hasil kepuasan pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan, Kepuasan pasien pada komponen keandalan (*Reliability*) dalam hal jadwal kunjungan dokter (36,67% tidak puas), kecepatan memperoleh kamar rawat inap (23,33% tidak puas). Komponen daya tanggap dalam hal tanggapan dokter terhadap keluhan pasien (33,3% tidak puas) dan penjelasan dokter (26,67% tidak puas). Komponen keyakinan dalam hal menjaga privasi (43,34% Kurang/tidak puas). Komponen Empati dalam hal waktu kunjungan dokter (30% kurang puas), dan penjelasan terhadap biaya fasilitas yang ditanggung BPJS kes (33,33% kurang/ tidak puas). Pada komponen Bukti langsung (*Tanggibles*). Ketidak puas terbanyak pada komponen penjelasan langsung terhadap jenis obat atau fasilitas yang tidak ditanggung BPJS Kes (66,66% kurang/ tidak puas). Berdasarkan hasil analisa tematik secara kualitatif di dapatkan hasil: tema 1), Pelayanan rs handal di bidang pelayanan umum, system rujukan dan Pelayanan Keperawatan dan dokter umum, Tema2). Ada beberapa petugas yang kurang tanggap namun Secara umum Pasien puas dengan daya tanggap petugas, tema 3), Peserta belum yakin terhadap keamanan dan kenyamanan pelayanan selama di RS,tema 4), Empati tidak dapat diterima pasien dengan waktu yang singkat, tema 5). Bukti langsung; Kebutuhan Fasilitas rawat inap peserta BPJS kes belum terpenuhi.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan BPJS Kesehatan, Rawat Inap

PENDAHULUAN

Rumah sakit dan puskesmas dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, selain itu sikap dan pelayanan kesehatan yang di berikan pada pasien juga berpengaruh terhadap pelayanan. Bila pelayanan kesehatan tersebut diabaikan maka, rumah sakit atau puskesmas akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan hal yang paling berpengaruh dalam mengembangkan industri rumah sakit dan puskesmas. Rumah sakit dan puskesmas dianggap baik apabila dalam pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun keluarga pasien yang berkunjung ke rumah sakit.¹

Kebutuhan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang semakin kompleks akan menuntut pelayanan kesehatan yang profesional dalam mengatasi masalah kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit atau pun tempat fasilitas kesehatan lainnya.^{2,3} Pelayanan keperawatan adalah suatu upaya untuk membantu individu baik yang sehat maupun sakit, dari lahir sampai meninggal dalam bentuk peningkatan pengetahuan, kemauan dan kemampuan yang dimiliki sehingga individu tersebut dapat melakukan kegiatan sehari-hari secara mandiri dan optimal. Keberhasilan pelayanan rumah sakit dan puskesmas sangat tergantung pada kinerja perawat dalam melaksanakan

pelayanan keperawatan yang diberikan terhadap pasien selama pasien dirawat atau pasien menggunakan fasilitas kesehatan.^{4,5}

Salah satu upaya agar tercapainya keberhasilan pelayanan rumah sakit atau puskesmas ada lima aspek yang dapat menjadi indikator penerapan sebuah pelayanan keperawatan yaitu terdiri dari (1) Aspek perhatian. (2) Aspek penerimaan. (3) Aspek komunikasi. (4) Aspek kerjasama, dan (5) Aspek tanggung jawab.^{6,7} Tuntutan masyarakat atas pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit semakin meningkat meskipun beberapa di antara mereka memanfaatkan kartu jaminan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah secara gratis kunci utamanya adalah Kepuasan pasien. Kepuasan dapat muncul dari kesan yang diterima pasien masuk rumah sakit/puskesmas yang dimulai dari penerimaan terhadap pasien, pelayanan yang cepat, tanggap, dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.⁸

Kepuasan adalah perasaan senang ketika sesuatu yang diharapkan telah terpenuhi. Menurut Kotler, kepuasan merupakan perasaan senang yang di rasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, salah satunya kepuasan pasien. Menurut Supriyanto mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang karena jasa (pelayanan) yang diterima sesuai dengan harapan.⁹

Dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Menurut Simamora yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah karakteristik individu, kebudayaan, sosial, dan faktor emosional, dan Faktor eksternal adalah karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, *image*, desain visual, suasana dan komunikasi. Kotler mengungkapkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah mutu, pelayanan, dan nilai.¹⁰

Berdasarkan penelitian Nababan, B, tahun 2013, hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar pencapaian BOR pada ruang rawat inap adalah tidak ideal, tersebut dikarenakan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit kurang baik, sehingga jika pilihan pasien beralih ke rumah sakit lain yang dianggap dapat memberikan pelayanan yang baik dan nyaman. Selain itu semakin baiknya tingkat pendidikan pasien juga akan mempengaruhi permintaan atau tuntutan pemberian pelayanan yang bermutu, sehingga jika pelayanan kurang baik, maka akan berdampak pada pencapaian BOR suatu ruang perawatan.¹¹

Data RSUD Raden Mattaher Jumlah pasien rawat inap pada tahun 2016 mencapai 14.057 pasien, dengan BOR 56,87%. Angka tersebut menggambarkan masih rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur di RSUD tersebut. Penurunan jumlah kunjungan pasien dan pemanfaatan tempat tidur (BOR) merupakan salah satu bentuk bahwa perlu dilakukannya perbaikan dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Kebijakan tersebut dilaksanakan dengan cara meningkatkan kompetensi petugas, memberikan pelayanan yang cepat, tepat, tanggap, profesional dan akuntabilitas demi masyarakat yang sehat.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kepuasan Pasien

Menurut Kottler kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Oliver kepuasan merupakan respon seseorang terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Respon tersebut merupakan penilaian seseorang terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan dan harapan baik pemenuhan yang kurang maupun pemenuhan yang melebihi kebutuhan dan harapan.¹⁴ Pasien

dan keluarga pasien termasuk dalam pelanggan eksternal. Sedangkan pelanggan internal adalah orang yang bekerja di dalam organisasi layanan kesehatan dan menghasilkan layanan kesehatan. Pasien sebagai pelanggan eksternal layanan kesehatan tidak hanya membutuhkan kesembuhan dari sakit, tetapi pasien juga merasakan dan menilai layanan kesehatan yang ia terima.¹⁵

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dan timbul sebagai hasil dari kinerja pelayanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.¹⁹ Hasil tersebut berupa respon dari pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima secara nyata. Pelayanan kesehatan yang dimaksud dalam penelitian ini yakni pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien ternyata lebih buruk dari harapan pasien, maka pasien tersebut merasa tidak puas karena merasa kecewa. Apabila pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien ternyata sebanding dengan harapan pasien maka pasien merasa puas (senang). Kepuasan pasien adalah suatu prioritas yang akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan agar pasien mau berpartisipasi selama perawatan.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan adalah sikap profesionalisme seseorang di bidang kesehatan yang memberikan perasaan nyaman, terlindungi pada diri setiap pasien yang sedang menjalani proses penyembuhan dimana sikap ini merupakan kompensasi sebagai pemberi layanan dan diharapkan menimbulkan perasaan puas pada diri pasien. Dimensi mutu dalam pelayanan yang paling banyak di acui dalam penelitian keperawatan adalah dimensi *Servqual (Service Quality)*, lima dimensi mutu tersebut^{5,14,17,18} yaitu : Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati atau kepedulian (*emphaty*), Bukti langsung atau wujud nyata (*tangibles*).

Fasilitas Jaminan kesehatan

Fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk melaksanakan upaya pelayanan kesehatan adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL) yaitu sekunder dan tersier. (Kemenkes RI, 2014) Fasilitas pelayanan tersebut adalah Puskesmas, atau Balai kesehatan masyarakat dan lain-lain.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 BPJS dibagi dua bagian yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerja, BPJS bertanggung-jawab langsung kepada presiden BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja. Sedangkan BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan adalah penelitian Kualitatif. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian wawancara mendalam dengan pendekatan study fenomenologi deskriptif yang menekankan pada subjektivitas pengalaman pasien terhadap tingkat kepuasan dan masalah dan manfaat yang dirasakan selama dirawat dengan memanfaatkan jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Penelitian telah dilakukan di ruang rawat inap kelas 3 RSUD Raden Mattaher Jambi. Penelitian telah dilaksanakan pada bulan April - Oktober tahun 2018. pasien yang rawat inap di ruang rawat inap Kelas 3 RSUD Raden mattaher, metode pengambilan

sampel adalah *Purposif Sampling*. Dengan kriteria; 1) Pasien Peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Rumah sakit >3 hari. 2) Bersedia dijadikan responden dan menyetujui untuk berpartisipasi dalam penelitian sampai selesai. Menurut Afianty, (2014). Jumlah Partisipan tidak ditetapkan berdasarkan jumlah tertentu, sampel ditetapkan berdasarkan ketika adanya saturasi data, dimana partisipan pada titik kejenuhan, tidak ada Informasi baru yang didapat dan Pengulangan telah Tercapai. Alat yang di gunakan *Voice recorder, field note*. Pengujian keabsahan menggunakan uji *Credibility, traferability, denpendability, confirmabilily*.

HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

Hasil Penelitian

Karakteristik responden yang dipilih pada penelitian ini adalah berfokus pada jenis kepesertaan pada BPJS Kesehatan dan kelas iuran Premi yang di bayar kepada BPJS kesehatan.

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik resonden	Jumlah partisipan 30 orang	%
Kelas iuran Premi	Kelas 3	100
PBI	20	70%
Non PBI	10	30%

Komponen kepuasan pasien berdasarkan komponen keandalan

Dari total 30 responden, kepuasan pasien terhadap keandalan pelayanan kesehatan didapatkan hasil (36, 67 %) pasien kurang puas terhadap jadwal kunjungan dokter yang tidak tetap waktu. Poin tertinggi pada kehadiran petugas BPJS Kesehatan tepat waktu (90% Puas & 10% Sangat Puas). Kejelasan prosedur BPJS Kesehatan (86.67% Puas & 13.33 sangat Puas). Lebih jelas tergambar pada tabel berikut.

Tabel 2. Distribusi frekwensi kepuasan pasien peserta BPJS Kes. berdasarkan komponen keandalan di ruang rawat inap kelas III

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	jlh	%
1	Prosedur dalam memperoleh Kartu BPJS dengan Cepat	9	30	21	70	0	0	0	0	30	100
2	Pegawai BPJS memberikan penjelasan prosedur dengan jelas	4	13.33	26	86.67	0	0	0	0		
3	Petugas pelayanan BPJS datang tepat Waktu	3	10	27	90.00	0	0	0	0		
4	Dokter memberikan pelayanan dengan teliti dan hati-hati	1	3.33	26	86.67	3	10	0	0		
5	Jadwal kunjungan dokter tepat waktu	2	6.67	17	56.67	11	36.67	0	0		
6	Perawat melakukan Pemeriksaan kesehatan dengan cermat	4	13.33	23	76.67	3	10	0	0		

7	Petugas pelayanan BPJS melayani dengan cepat	6	20	22	73.3 3	2	6.67	0	0
8	Penanganan pertama saat datang kerumah sakit cepat	4	13.3 3	23	76.6 7	2	6.67	0	0
9	Kecepatan Waktu memperoleh kamar rawat inap	3	10	20	66.6 7	7	23.3 3	0	0

Komponen kepuasan pasien berdasarkan komponen daya tanggap

Kepuasan pasien pada komponen daya tanggap didapatkan hasil masih ada (33,33%) pasien tidak puas terhadap dokter dalam Menanggapi terhadap keluhan pasien, dan Dokter Memberikan Keterangan/ penjelasan terhadap kondisi kesehatan Anda (26.67 %) tidak puas. lebih jelas dapat di lihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Distribusi frekwensi kepuasan pasien peserta BPJS Kes berdasarkan komponen daya tanggap di ruang rawat inap kelas III

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
	daya tanggap										
	Tanggapan Petugas BPJS terhadap Keluhan Anda (ex. Dengan emosi/ nada tinggi atau tidak)	7	23.3 3	22	73. 33	1	3.3 3		0	30	100
	Dokter Menanggapi terhadap keluhan Anda	6	20	14	46. 67	10	33. 33		0		
	Dokter Memberikan Keterangan/ penjelasan terhadap kondisi kesehatan Anda	5	16.6 7	17	56. 67	8	26. 67		0		
	Perawat cepat Tanggap dalam memberikan bantuan kpd Anda	7	23.3 3	20	66. 67	3	10		0		
	Petugas Administrasi memberikan Informasi cukup jelas dan sabar	6	20	23	76. 67	1	3.3 3		0		

Kepuasan pasien dalam hal keyakinan/ jaminan terhadap pelayanan kesehatan

Kepuasan pasien terhadap jaminan pelayanan kesehatan didapatkan hasil bahwa pasien menutup pintu/ tirai saat memberikan tindakan sebesar (26,67%) tidak puas dan 16,67% sangat tidak puas.

Tabel 5.3: Distribusi frekwensi kepuasan pasien peserta BPJS Kes berdasarkan komponen jaminan di ruang rawat inap kelas 3 RSUD raden mattaher Jambi tahun 2018

No	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total
----	------------	-------------	------	------------	-------------------	-------

	Jaminan (assurance)	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
	Perawat selalui Menutup pintu/tirai saat memberikan tindakan	5	16.67	12	40	8	26.67	5	16.67	30	100
	Semua petugas Pelayanan bersikap Ramah dan sopan	3	10	27	90	0	0	0	0		
	Kejelasan informasi dari petugas Administrasi	2	6.67	26	86.67	2	6.67	0	0		
	Informasi Pelayanan BPJS Kes. Di berbagai media sesuai dengan apa yang anda dapatkan.	3	10	25	83.33	2	6.67	0	0		

1. Kepuasan pasien dalam hal Empati petugas terhadap pelayanan kesehatan

Kepuasan pasien dalam hal empati petugas terhadap pelayanan kesehatan didapatkan hasil (100%) puas terhadap Petugas BPJS kes memperlakukan pasien dan (96,67%) pasien puas terhadap petugas Petugas yang Membantu Kesulitan yang di hadapi. Namun demikian masih ada Pasien tidak puas dalam hal dokter memeriksa dengan cepat sebesar (30%) dan Petugas BPJS kes memberikan penjelasan terhadap fasilitas atau obat yang tidak ditanggung BPJS sebesar (33,3%).

Tabel 4. Distribusi frekwensi kepuasan pasien peserta BPJS Kes berdasarkan komponen *Empaty* di ruang rawat inap kelas III

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
	Empaty										
	Dokter memeriksa dengan cepat / terburu-buru	3	10	18	60	9	30	0	0	30	100
	Dokter Merespon dan menindak lanjuti keluhan anda	1	3.33	23	76.67	6	20	0	0		
	Petugas Membantu Kesulitan yang Anda Hadapi	2	6.67	27	90	1	3.33	0	0		
	Pelayanan kesehatan memberikan kenyamanan kepada anda	5	16.67	19	63.33	6	20	0	0		
	Perawat , dokter atau Petugas memperlakukan anda berbeda dengan pasien lain.	4	13.33	25	83.33	1	3.33	0	0		
	Petugas BPJS kes memperlakukan anda berbeda dengan pasien lain.	3	10	27	90	0	0	0	0		

Petugas BPJS kes memberikan penjelasan terhadap fasilitas atau obat yang tidak ditanggung BPJS.	2	6.67	18	60	9	30	1	3.33
---	---	------	----	----	---	----	---	------

Kepuasan pasien dalam hal Bukti Langsung (reliability) petugas terhadap pelayanan kesehatan

Kepuasan pasien dalam hal Bukti langsung (reliability) petugas terhadap pelayanan kesehatan didapatkan hasil (100%) pasien puas terhadap Informasi dan Alur pendaftaran Jelas. Namun demikian pasien yang tidak puas terhadap penjelasan langsung terhadap jenis obat atau fasilitas yang tidak di tanggung BPJS Kesehatan sebesar (43.3 %) tidak puas dan (23.33 %) sangat tidak puas. daftar terlampir.

Kepuasan berdasarkan hasil wawancara

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan analisa tematik secara kualitatif terhadap 12 peserta BPJS Kesehatan yang di rawat di ruang rawat inap kelas 3 RSUD raden mattaher Jambi didapatkan hasil antara lain;

1. Tema1. Pelayanan Rumah sakit handal di bidang pelayanan umum, system rujukan dan Pelayanan Keperawatan dan dokter umum,
2. Tema 2. Ada beberapa petugas yang kurang tanggap namun Secara umum Pasien puas dengan daya tanggap petugas,
3. Tema 3. Peserta belum yakin terhadap keamanan dan kenyamanan pelayanan selama di RS,
4. Tema 4. Empati tidak dapat diberikan kepada pasien dengan waktu yang singkat,
5. Tema 5. Bukti langsung. Kebutuhan Fasilitas rawat inap peserta BPJS kes belum terpenuhi.

Komponen keandalan Berdasarkan pada hasil penelitian didapatkan hasil bahwa semua pasien puas terhadap kegadiran petugas BPJS Kesehatan tepat waktu, dan kejelasan prosedur BPJS Kesehatan. Pencapaian kepuasan tersebut sudah mencapai standar mutu pelayanan. Namun masih ada pasien yang tidak puas terhadap jadwal kunjungan dokter yang tidak tetap waktu. Hal ini diakibatkan oleh jumlah pasien yang cukup banyak yang harus menunggu giliran untuk dikunjungi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara didapatkan hasil pada tema1), Pelayanan Rumah sakit handal di bidang pelayanan umum, system rujukan dan Pelayanan Keperawatan dan dokter umum.

Kepuasan pasien terhadap daya tanggap dokter terhadap keluhan pasien, dan terdapat (26.67 %) kepuasan terhadap dokter yang Memberikan Keterangan/ penjelasan terhadap kondisi kesehatan pasien. Hal ini di dukung dengan hasil wawancara pada tema 2); Ada beberapa petugas yang kurang tanggap namun Secara umum Pasien puas dengan daya tanggap petugas, dengan sub tema (Dokter umum lebih responsif dalam menanggapi keluhan pasien di banding dokter spesialis, karena Pasien menginginkan keluhannya ditanggapi oleh Dokter spesialis).

Kepuasan pasien terhadap jaminan pelayanan kesehatan didapatkan hasil bahwa pasien tidak puas bahkan sangat tidah puas terhadap penjagaan prifasi pasien, seperti menutup pintu/ tirai saat memberikan tindakan sebesar (43,34%). Hasil analisa tematik dari wawancara didapatkan

tema 3; Peserta belum yakin terhadap keamanan dan kenyamanan pelayanan selama di Rumah sakit, dengan subtema diuraikan bahwa (1).Keamanan tindakan masih diragukan karena beberapa tindakan dilakukan oleh mahasiswa tanpa pengawasan., (2). Keamanan ruangan belum terjamin, (3). Kenyamanan terhadap fasilitas rawat inap belum terpenuhi, (4).Privasi pasien belum terpenuhi.

Komponen empati petugas terhadap pelayanan kesehatan didapatkan hasil (100%) pasien peserta BPJS Kesehatan puas terhadap Petugas dalam memperlakukan pasien dan Membantu pasien pada Kesulitan yang di hadapi. Namun demikian masih ada dokter memeriksa pasien dengan cepat sebesar (30%) sehingga empati tidak dapat dirasakan pasien. Selain itu ketidakpuasan dalam hal informasi penjelasan Petugas BPJS kesehatan dalam memberikan penjelasan terhadap fasilitas atau obat yang tidak ditanggung BPJS sebesar (33,3%). Hasil analisa tematik pada wawancara didapatkan tema 4; Empati tidak dapat diberikan kepada pasien dengan waktu yang singkat, dengan subtema; Jadwal visit dokter tidak tetap dengan waktu visit yang singkat dan bantuan petugas saat anda mengalami kesulitan cepat.

Kepuasan pasien dalam hal Bukti langsung (reliability) pasien puas terhadap petugas pelayanan kesehatan tentang Informasi dan Alur pendaftaran BPJS kesehatan dengan hasil (100%). Namun demikian pasien yang tidak puas terhadap penjelasan langsung terhadap jenis obat atau fasilitas yang tidak di tanggung BPJS Kesehatan sebesar (43.3 %) tidak puas dan (23.33 %) sangat tidak puas. daftar terlampir. Hasil wawancara didapatkan tema 5; Bukti langsung; dengan membayar iuran/ memiliki kartu Peserta tidak membayar biaya perawatan kes selama di Rumah sakit meskipun fasilitas belum terpenuhi. dengan sub tema; (1). Biaya cek kesehatan rutin sebelum di Rawat di tanggung BPJSkes, (2). Biaya Kontrol Ulang di tanggung BPJSkes (gratis), (3).Iuran yang dibayar belum sesuai dengan pelayanan yang didapatkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Pelayanan Rumah sakit handal di bidang pelayanan umum, system rujukan dan Pelayanan Keperawatan dan dokter umum.
2. Ada beberapa petugas yang kurang tanggap namun Secara umum Pasien puas dengan daya tanggap petugas.
3. Peserta belum yakin terhadap keamanan dan kenyamanan pelayanan selama di RS.
4. Empati tidak dapat diterima pasien dengan waktu yang singkat.
5. Bukti langsung. Kebutuhan Fasilitas rawat inap peserta BPJS kes belum terpenuhi.

Daftar Pustaka

- Departemen Kesehatan RI. *Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Standar Minimal Pelayanan Kesehatan Gigi Puskesmas*. Jakarta: Depkes RI; 2007.
- Zaidin, A. *Dasar-Dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika; 2001.
- Marini. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Mawar RSUD Datu Sanggal Rantau*. Banjarmasin: Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Banjarmasin; 2010.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Sistem Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI; 2011.
- Asmuji. *Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta; Ar-Ruzz Media; 2013.
- Raheem, Et al. *Patients' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachsi, Pakistan*. Department of Business Administration & Commerce,

Indus University, Karachi, PAKISTAN, Institute of Business Administration, Sindh University, Jamshoro, PAKISTAN, Vol. 3(7), 34-38, July. 2014

- Simamora, R. *Dokumentasi Proses Keperawatan*. Jember: Jember University Press; 2009.
- Desimawati, D. W. *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumpalsari Kabupaten Jember pada Tahun 2013*. Universitas Jember; 2013.
- Pemerintah Kota Sungai Penuh Dinas Kesehatan. *Profil Kesehatan Kota Sungai Penuh tahun 2016*; 2016.
- Nababan, B. *Analisis Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Bed Occupancy Rate (BOR) di Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara Kalimantan Tengah*. Universitas Terbuka. Jakarta; 2013.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Sekretariat Jenderal Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2015.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/148/2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat*. Jakarta: Menteri Kesehatan; 2010.
- Muninjaya, A.A Gde. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2013.
- Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika; 2015.
- Christasani D.P. *Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. 2016.
- Ertanto, W. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Badan Rumah Sakit Umum DR H. Soewondo Kendal*; 2002.
- Anjaryani, W. D. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis, Universitas Diponegoro; Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumberdaya Manusia, Semarang; 2009.
- Tjiptono, F. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta : Andi Press; 2004.
- Yani, Ali. *Dasar-Dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika; 2007.
- Sitorun, R. *Manajemen Keperawatan : Manajemen Keperawatan di Ruang Rawat*. Jakarta: CV Sagung Seto; 2011.
- Nursalam. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Medika; 2013.
- Nursalam. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika; 2013.
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta; 2006.
- Lestari, Dwi. *Studi Tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Indramayu*. Bandung: Universitas Islam Bandung. 2011.
- Widyarini. *Membangun Hubungan Antar Manusia*. Jakarta : Elex Media Komputindo. 2008.
- Junaidi, P. *Kepuasan Pasien : Pengenalan, dan Faktor-faktor Dalam Perawatan Ilmu Populer*. Jakarta. 2010. *Keperawatan*. PT. Bhuana