

Literature Review: Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Literature Review: Satisfaction of Inpatient BPJS Patient Viewed from Health Service Quality Dimension

Ida Nurmawati¹✉, Bunga Adina Pramesti²

^{1,2}Jurusan Kesehatan, Program Studi D-IV Rekam Medis, Politeknik Negeri Jember, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Fasilitas pelayanan kesehatan diharuskan memberikan mutu pelayanan yang profesional dan sesuai harapan pasien sehingga pasien puas, tetapi masih banyak keluhan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan sehingga pasien tidak puas. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh dikarenakan pelayanan tidak tepat waktu, petugas yang tidak dapat memberikan penjelasan, kurangnya perhatian petugas, dan lingkungan rawat inap yang penuh.

Tujuan: Menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap menggunakan dimensi kepuasan pasien (*reliability, responsiveness, tangible, assurance, dan empathy*)

Metode: *Literature review* digunakan dengan mencari artikel menggunakan *Publish or Perish* dan bagan PRISMA sehingga ditemukan 10 jurnal dan 1 skripsi yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan.

Hasil: Hasil analisis 11 artikel menunjukkan keluhan pasien berupa kurang ramahnya dokter dan perawat, sarana dan prasarana yang tidak lengkap, perawat yang kurang tanggap, keterampilan yang tidak profesional, dan pelayanan yang tidak tepat waktu.

Kesimpulan: Faktor-faktor yang membuat pasien lebih mudah puas adalah pendidikan pasien yang rendah, pasien yang berusia pasien, hubungan yang baik antara pasien dan petugas (*empathy*), fasilitas dan lingkungan rawat inap bersih (*tangible*), ketanggapan petugas dalam memberikan informasi (*responsiveness*), ketelitian dan ketepatan diagnosis (*assurance*), dan pelayanan berjalan tepat waktu (*reliability*).

Kata Kunci: Kepuasan Pasien BPJS; Mutu Pelayanan Kesehatan; Rawat Inap

ABSTRACT

Background: Health service facilities must provide a professional service quality according to patient expectations that could satisfy them. However, many of them still complain about the quality of health services. Unsatisfied patients are due to service that is not on time, officer that cannot explain well, lack of attention, and full inpatient environment.

Objective: To analyze the quality of health service on inpatient Healthcare and Social Security Agency patients' satisfaction using the patient satisfaction dimension (*reliability, responsiveness, tangible, assurance, dan empathy*).

Methods: *Literature review* was used by searching articles in *Publish or Perish* and use PRISMA diagram so that found 10 journals and 1 these that match the specified criteria.

Results: This search of 11 articles found that patients weren't satisfied because of unfriendly doctor and nurse, unavailability of proper tools and infrastructures, unresponsive nurse, unprofessional skills, and the delayed service.

Conclusion: The factors that contribute patient easier to satisfaction were patient with low education, elderly patient, good relationship between patient and officer (*empathy*), clean facility and inpatient environment, officers that gave information responsively (*responsiveness*), accuracy and precision of diagnosis (*assurance*), and the on-time service (*reliability*).

Keywords: Healthcare and Social Security Agency; Inpatients; Quality of Health Services

✉Corresponding author: ida@polije.ac.id

Diajukan 2 Februari 2022 Diterima 18 Oktober 2022 Diterima 18 Oktober 2022

PENDAHULUAN

Menurut Pohan (2006), kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien memberikan perbandingan antara kinerja pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan diperlukan keakuratan tingkat kepuasan pasien sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan (Pohan, 2006).

Hasil penelitian Simalango (2019) menunjukkan 48,2% pasien BPJS rawat inap puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Hasil tersebut tidak sesuai dengan standar kepuasan pasien rawat inap yang ditentukan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2008), yaitu $\geq 90\%$ (Menkes RI, 2008).

Pelayanan yang tidak tepat waktu, tenaga kesehatan yang kurang jelas saat memberikan penjelasan, kurangnya perhatian, lingkungan rawat inap yang penuh, dan kurangnya jaminan dari tenaga kesehatan dapat menyebabkan pasien tidak puas (Simalango, 2019). Keluhan-keluhan tersebut menunjukkan mutu pelayanan diberikan kepada pasien tidak baik.

Hal tersebut harus segera ditangani sebab berdampak terhadap kepuasan pasien. Menurut Pohan (2006), kepuasan pribadi pasien tercipta berdasarkan mutu pelayanan yang baik. Selain itu, mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kunjungan ulang pasien. Hal tersebut sesuai hasil penelitian Kusniati (2016) yang menunjukkan semakin tinggi kepuasan pasien, kunjungan ulang pasien juga semakin meningkat.

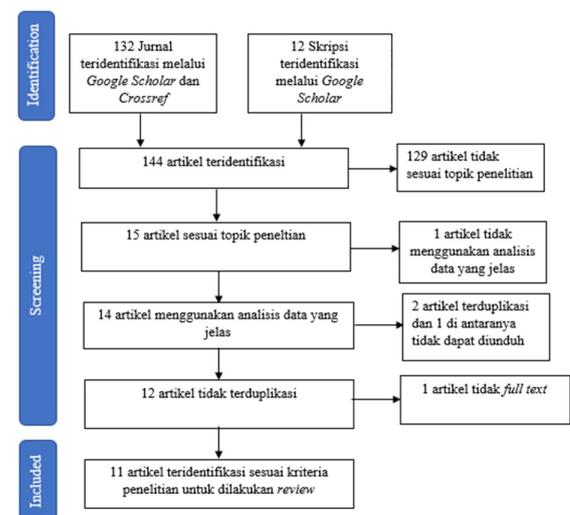
Berdasarkan uraian-uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini: "bagaimanakah mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien bpjs rawat inap?". Tujuan penelitian ini untuk melakukan analisis terkait mutu

pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS rawat inap dengan menggunakan metode *literature review*.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* untuk melakukan pengumpulan data, identifikasi dan interpretasi hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap. Sumber data didapatkan melalui data sekunder berupa jurnal dan skripsi.

Pengumpulan data melalui penelusuran *Google Scholar*, dan *Crossref* di *Publish or Perish* dengan *keywords* Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan *OR* Kualitas Pelayanan Kesehatan *AND* Kepuasan Pasien BPJS *AND* Rawat Inap. Alur pemilihan artikel disajikan dalam Diagram PRISMA yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram PRISMA

Berdasarkan hasil penelusuran *Google Scholar* ditemukan 69 jurnal dan 12 skripsi, tetapi yang sesuai kriteria penelitian hanya 8 jurnal dan 1 skripsi. Pada *Crossref* ditemukan 63 jurnal, tetapi yang sesuai kriteria penelitian hanya 2 jurnal. Berikut ini adalah kriteria artikel yang ditentukan.

a. Kriteria inklusi

Adapun kriteria inklusi penelitian ini yaitu mengukur mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap, berupa jurnal atau skripsi,

metode penelitian kualitatif, dipublikasikan pada tahun 2010–2020, sumber tercantum jelas (jurnal), terdapat nama institusi perguruan tinggi (skripsi), artikel dengan bahasa Indonesia dan dapat diunduh.

b. Kriteria eksklusi

Adapun kriteria eksklusi penelitian ini yaitu artikel tidak tersaji *fulltext*, dan tidak mencantumkan analisis data yang jelas.

Setelah artikel-artikel yang sesuai kriteria didapatkan, dilakukan analisis data. Adapun tahapan analisis data terdiri dari *data reduction, data display, and verification/conclusion* dengan sintesis hasil menggunakan dimensi kepuasan

(*reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan artikel-artikel yang berbahasa Indonesia. Hal ini disebabkan *keywords* yang digunakan adalah Bahasa Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut dan kriteria inklusi yang telah ditetapkan, artikel-artikel internasional atau yang berbahasa asing tidak ditemukan saat melakukan penelusuran sehingga penelitian ini tidak menggunakan artikel internasional. Berikut ini adalah sintesis hasil temuan artikel-artikel yang tersaji dalam Tabel 1.

Tabel 1. Sintesis Hasil

No.	Sumber Artikel	Author (Tahun Publikasi)	Temuan Hasil Penelitian
1.	Jurnal Rekam Medik, Vol 1, No 1	Bancin <i>et al.</i> , (2018)	1. <i>Tangible</i> : pasien tidak nyaman karena kamar mandi dan tempat tidur yang kurang bersih dan kondisi peralatan makanan yang kurang bersih. 2. <i>Empathy</i> : hubungan antar manusia yang tidak memuaskan disebabkan dokter yang kurang ramah dan kurang tanggap, serta tidak tanggapnya perawat saat memberikan obat.
2.	Repository UM Palmebang	Vasilefa (2015)	1. Pasien berusia 41–60 tahun dan >60 tahun puas terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan. 2. Pasien yang hanya lulus sekolah dasar puas terhadap pelayanan kesehatan rawat inap yang diberikan.
3.	Jurnal Ilmiah Kesehatan, Vol 4, No 8	Manzahri (2015)	1. <i>Responsiveness</i> : pasien puas karena mengetahui informasi pelayanan BPJS berjenjang.
4.	Jurnal Perkam Informasi Kesehatan Imelda, Vol 2, No 1	Wiguna (2017)	1. <i>Reliability</i> : pasien tidak puas karena tidak mengetahui informasi pelayanan yang ada. 2. <i>Responsiveness</i> : pasien tidak puas karena petugas tidak segera melakukan perbaikan sistem pelayanan yang dikeluhkan pasien. 3. <i>Tangible</i> : pasien puas karena kenyamanan yang dirasakan pasien. 4. <i>Assurance</i> : pasien puas karena petugas teliti. 5. <i>Empathy</i> : pasien tidak puas karena kurang perhatiannya petugas terhadap pasien.
5.	Jurnal Kedokteran Universitas Lampung, Vol 2, No 1	Mutiara <i>et al.</i> (2018)	1. <i>Responsiveness</i> : pasien puas karena tanggapnya dokter dan pemberian informasi sesuai kebutuhan pasien. 2. <i>Empathy</i> : pasien tidak puas karena kurang perhatiannya petugas.
6.	Jurnal Ilmiah Kedokteran, Vol 5, No 2	Puspa & Bangkele (2018)	1. <i>Tangible</i> : pasien puas karena rapi dan bersihnya fasilitas rumah sakit saat dirawat.
7.	Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia, Vol 11, No 3	Siswati (2015)	1. <i>Reliability</i> : pasien puas karena waktu pelayanan dokter tepat waktu, sedangkan yang tidak memuaskan karena lamanya administrasi, mahasiswa praktek yang melakukan tindakan keperawatan tanpa ada perawat profesional, dan tidak terdapat informasi terkait obat.

Tabel 1. Sintesis Hasil (lanjutan...)

No.	Sumber Artikel	Author (Tahun Publikasi)	Temuan Hasil Penelitian
			2. <i>Responsiveness</i> : pasien puas karena tanggapnya petugas apotek, sedangkan yang tidak memuaskan, yaitu perawat tidak tanggap, ketidakhadiran petugas saat dibutuhkan dan tidak ada penjelasan terkait pelayanan yang akan diberikan. 3. <i>Tangible</i> : pasien puas karena lingkungan rumah sakit yang bersih. 4. <i>Assurance</i> : pasien puas karena tepatnya dan jelasnya diagnosis yang diberikan petugas, sedangkan pasien tidak puas karena hilangnya barang pasien saat dirawat. 5. <i>Empathy</i> : pasien puas karena petugas tidak memandang status sosial pasien, sedangkan pasien tidak puas karena perawat kurang ramah saat bertugas.
8.	Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim, Vol 1, No 3	Datuan <i>et al.</i> (2019)	1. <i>Reliability</i> : pasien puas karena pelayanan administrasi, pelayanan apotek, dan laboratorium, dan jam berkunjung yang dijalankan sesuai waktu yang ditentukan. 2. <i>Tangible</i> : kenyamanan pasien dapat tumbuh melalui kerapian dan kebersihan petugas, serta kondisi peralatan medis yang bersih, sedangkan kurangnya kenyamanan pasien disebabkan rusaknya TV di ruang perawatan, pembersihan ruang perawatan dilakukan satu kali dalam satu hari.
9.	Jurnal Kesehatan Vol 8, No 2	Natassa & Dwijayanti (2019)	1. <i>Reliability</i> : pasien tidak puas karena absennya petugas. 2. <i>Assurance</i> : pasien tidak puas karena petugas tidak dapat memasang infus.
10.	<i>Journals of Ners Community</i> (Vol 7, No 1)	Basri dan Leoganda (2016)	1. <i>Tangible</i> : pasien tidak puas karena fasilitas ruang rawat inap yang tidak terjaga kebersihannya.
11.	<i>Journal of Hospital Administration and Management</i> (Vol 1, No 1)	Tonis dan Wiranata (2020)	1. <i>Reliability</i> : pasien puas karena pelayanan yang cepat dan tepat janji.

Berdasarkan hasil tinjauan artikel tersebut dapat diketahui ada beberapa faktor bahwa yang menyebabkan kepuasan pasien BPJS rawat inap. Beberapa di antaranya, yaitu karakteristik pasien dan mutu pelayanan kesehatan.

1. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien dalam penelitian ini berdasarkan usia pasien dan pendidikan pasien.

1.1 Usia Pasien

Hasil penelitian Vasilefa (2015) menunjukkan bahwa pasien yang berusia 41–60 tahun, dan >60 tahun merasakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan. Hal tersebut disebabkan pasien dengan usia tua lebih banyak bertanya terhadap petugas tentang kebutuhannya sehingga kebutuhannya

terpenuhi.

Terpenuhinya kebutuhan pasien menunjukkan bahwa harapan pasien terpenuhi, sehingga pasien puas. Menurut Pohan (2006), tidak adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja petugas dapat membuat pasien puas.

1.2 Pendidikan Pasien

Hasil penelitian Vasilefa (2015) menunjukkan bahwa pasien yang berpendidikan sekolah dasar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien yang pengetahuannya kurang luas membuat pasien menerima pelayanan apa adanya sehingga lebih mudah untuk puas karena tidak mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan yang akan didapatkan.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Sabarguna (2008). Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa salah satu dasar objektif yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu latar pendidikan pasien.

2. Mutu Pelayanan Kesehatan

Sintesis hasil dalam penelitian ini menggunakan metode dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *tangible*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*. Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Pohan (2006) bahwa dimensi-dimensi tersebut termasuk dimensi mutu pelayanan kesehatan yang perlu diperhatikan untuk membuat pasien puas.

2.1 Dimensi *Reliability*

Siswati (2015) menemukan bahwa pelayanan *reliability* yang baik dan menyebabkan pasien puas disebabkan waktu pelayanan dokter yang tepat waktu, sedangkan yang tidak memuaskan karena lamanya administrasi, mahasiswa praktek yang melakukan tindakan keperawatan tanpa ada perawat profesional. Menurut Manzahri (2015), petugas hendaknya meningkatkan pengetahuan berdasarkan keahliannya dan menyesuaikan prosedur saat memberikan pelayanan.

Hasil penelitian Tonis dan Wiranata (2020) menyebutkan bahwa pelayanan yang cepat dan tepat janji dapat menyebabkan pasien puas. Hasil penelitian tersebut diperkuat dengan hasil penelitian Natassa & Dwijayanti (2019) yang menyebutkan bahwa waktu pelayanan yang cukup baik disebabkan kehadiran perawat dan dokter yang tepat waktu.

Menurut Natassa dan Dwijayanti (2019), absennya petugas saat jam pelayanan membuat pasien tidak puas. Datuan *et al.* (2019) juga menyebutkan bahwa pasien merasa puas karena pelayanan administrasi, pelayanan apotek dan laboratorium, serta jam berkunjung

yang dijalankan sesuai waktu yang ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian Siswati (2015), Bancin *et al.*, (2018), Datuan *et al.* (2019), Natassa dan Dwijayanti (2019), serta Manzahri (2015) dapat diketahui bahwa ketepatan waktu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik berperan untuk membuat pasien puas. Sabarguna (2008) menyebutkan bahwa pelayanan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan sesuai dengan jadwal harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Sabarguna (2008) juga menyebutkan beberapa ciri mutu yang baik, yaitu tepat kebutuhan dan tepat standar profesi. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan pasien harus tepat waktu dan sesuai dengan standar profesi yang diberikan agar menciptakan mutu yang baik. Hal tersebut tentu berdampak terhadap kepuasan pasien.

Siswati (2015) juga menemukan bahwa obat yang tersedia lengkap dapat membuat pasien puas. Namun, tidak tersedianya brosur, *leaflet*, dan hal lain yang berkaitan dengan informasi obat membuat pasien tidak puas. Menurut Wiguna (2017), pelayanan *reliability* yang menyebabkan ketidakpuasan karena pasien yang tidak mengetahui informasi terkait sistem pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian Siswati (2015) dan Wiguna (2017) dapat diketahui bahwa kemudahan pelayanan yang berkaitan dengan kemudahan mengakses informasi menyebabkan pasien puas. Adanya informasi sistem pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat membuat pasien mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sesuai atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan sehingga pasien dapat memberikan penilaian yang tepat.

Pohan (2006) mengemukakan bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu. Caranya ialah dengan memberikan informasi secara jelas terkait apa, siapa, kapan, bagaimana, dan

di mana proses pelayanan tersebut akan atau telah dilaksanakan.

2.2 Dimensi *Responsiveness*

Manzahri (2015) menyebutkan bahwa pasien yang mengetahui informasi pelayanan BPJS berjenjang dapat membuat pasien puas sehingga petugas perlu menyampaikan informasi secara tanggap sebelum pasien mengajukan pertanyaan. Mutiara *et al.* (2018) juga menyebutkan bahwa tanggapnya dokter dan pemberian informasi sesuai kebutuhan pasien menyebabkan pasien puas.

Tonis & Wiranata (2020) menyebutkan bahwa ketanggapan petugas yang sesuai kebutuhan pasien dapat membuat pasien nyaman. Hal tersebut diperkuat oleh Wiguna (2017) yang menuturkan bahwa pasien tidak puas terhadap petugas yang tidak segera melakukan perbaikan sistem pelayanan yang dikeluhkan pasien.

Menurut Siswati (2015), pelayanan *responsiveness* yang baik dan menumbuhkan kepuasan karena tanggapnya petugas apotek. Sementara itu, pertumbuhan ketidakpuasan disebabkan perawat yang tidak tanggap, dan petugas yang tidak memberikan penjelasan terlebih dahulu terkait pelayanan yang akan diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian Manzahri (2015); Mutiara *et al.* (2018); Siswati (2015); Tonis & Wiranata (2020); Wiguna (2017) dapat diketahui bahwa ketanggapan petugas dalam menyampaikan informasi terlebih dahulu dan sesuai kebutuhan pasien berperan dalam memuaskan pasien. Dengan menyampaikan informasi terlebih dahulu dapat membuat pasien menilai bahwa petugas tanggap dalam membantu pasien.

Hal tersebut sesuai yang dikemukakan Pohan (2006) bahwa dimensi informasi merupakan hal yang sangat penting di lingkup rumah sakit

dan puskesmas. Selain itu, pasien juga harus dilayani sesuai kebutuhannya termasuk mendapatkan sistem rujukan yang baik, seperti riwayat pendokumentasian yang baik agar pasien tidak mengulangi prosedur dan tindakan yang sama saat dirujuk (Pohan, 2006).

Siswati (2015) menemukan bahwa jumlah personal baik dan dapat menumbuhkan kepuasan pasien disebabkan pergantian jadwal petugas yang tepat waktu sehingga perawat dapat hadir saat dibutuhkan. Sebaliknya, tidak hadirnya perawat saat dibutuhkan membuat pasien tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian Siswati (2015) dapat diketahui bahwa ketidakhadiran petugas saat dibutuhkan merupakan hal penting bagi pasien. Adanya petugas saat dibutuhkan menunjukkan bahwa petugas selalu siap membantu pasien sehingga pasien dapat menilai bahwa pelayanan *responsiveness* baik (Pohan, 2006).

2.3 Dimensi *Tangible*

Basri dan Leoganda (2016) menyebutkan bahwa ruang rawat inap yang tidak terjaga kebersihannya dapat membuat pasien kurang puas. Hasil penelitian Tonis & Wiranata (2020) menyebutkan penampilan petugas, lingkungan rumah sakit yang bersih dan rapi dapat menumbuhkan kepuasan pasien.

Menurut Natassa dan Dwijayanti (2019), sarana dan prasarana yang tidak lengkap, petugas yang tidak rapi, dan kurang bersihnya lingkungan dapat menumbuhkan ketidakpuasan pasien. Siswati (2015) juga menuturkan bahwa pelayanan *tangible* yang baik dan memuaskan disebabkan lingkungan rumah sakit yang bersih, sedangkan yang tidak memuaskan disebabkan aliran air yang sering tidak lancar, rusaknya alat elektronik, dan tidak terjaganya kebersihan kamar mandi serta ruang perawatan.

Menurut Wiguna (2017), pelayanan *tangible* yang memuaskan disebabkan kenyamanan yang dirasakan pasien saat dirawat. Puspa & Bangkele (2018) menemukan bahwa puasanya pasien terhadap pelayanan *tangible* disebabkan perasaan nyaman saat dirawat, rapi dan bersihnya fasilitas rumah sakit.

Bancin *et al.*, (2018) menyebutkan bahwa kamar mandi dan tempat tidur yang kurang terjaga kebersihannya, serta kurang baiknya kondisi peralatan makanan dapat menandakan kurang baiknya kenyamanan yang dirasakan pasien. Menurut Datuan *et al.* (2019) kenyamanan pasien dapat tumbuh melalui kerapian dan kebersihan petugas, serta kondisi peralatan medis yang bersih.

Sementara itu, kurangnya kenyamanan pasien disebabkan rusaknya TV di ruang perawatan, pembersihan ruang perawatan hanya dilakukan satu kali dalam satu hari. Pasien kurang puas terhadap kenyamanan karena kasur dan kloset yang rusak, serta kurang memadainya ruang perawatan, dan pasien yang tidak puas disebabkan kondisi parkir yang tidak luas (Datuan *et al.*, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian Bancin *et al.* (2018); Basri & Leoganda (2016); Datuan *et al.* (2019); Natassa & Dwijayanti (2019); Siswati (2015); Tonis & Wiranata (2020); Wiguna (2017) dapat diketahui bahwa lengkapnya sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan dan penampilan petugas dapat menumbuhkan kenyamanan pasien sehingga pasien puas. Kenyamanan yang baik memungkinkan pasien untuk sembuh lebih cepat.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pohan (2006). Pada penelitian tersebut diketahui bahwa pelayanan *tangible* yang berupa kondisi fisik dan lingkungan menjadi kesan utama pasien sehingga mempengaruhi citra rumah sakit.

2.4 Dimensi *Assurance*

Tonis & Wiranata (2020) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik dan serius membuat pasien percaya sehingga pasien merasa puas. Menurut Natassa & Dwijayanti (2019), pasien tidak puas terhadap kemampuan petugas yang diragukan seperti petugas yang tidak ahli memasang infus.

Menurut Puspa & Bangkele (2018) terjaganya rahasia pasien dan pengalaman petugas dapat menumbuhkan kepuasan pasien. Siswati (2015) menyebutkan bahwa pelayanan *assurance* yang baik dan memuaskan disebabkan tepatnya diagnosa petugas dan penjelasan diagnosa yang jelas, sedangkan yang tidak memuaskan disebabkan pelayanan dokter yang hanya di hari Senin–Jum'at.

Wiguna (2017) juga menuturkan bahwa petugas yang teliti dapat menumbuhkan kepuasan. Siswati (2015) menyebutkan bahwa keamanan yang baik dan memuaskan disebabkan keamanan dan keselamatan pasien saat dirawat, sedangkan yang tidak memuaskan disebabkan hilangnya barang pasien saat dirawat.

Berdasarkan hasil penelitian Natassa & Dwijayanti (2019); Siswati (2015); Tonis & Wiranata (2020); Wiguna (2017); Puspa & Bangkele (2018) dapat diketahui bahwa kemampuan petugas dalam menegakkan diagnosis berperan penting dalam memuaskan pasien. Hal tersebut berperan penting karena erat kaitannya dengan kesembuhan pasien yang merupakan tujuan utama pasien dalam berobat.

Pohan (2006) menyebutkan bahwa kompetensi teknis petugas erat kaitannya dengan pemberian layanan kesehatan yang sesuai dengan standar yang ada, yaitu kepatuhan, ketepatan, kebenaran, dan konsistensi. Jika tidak menjalankan standar tersebut, meskipun hanya sedikit, dapat menimbulkan efek yang fatal terhadap pasien. Oleh karena itu, tenaga kesehatan yang kompeten sangat penting dalam membantu

kesembuhan pasien.

2.5 Dimensi *Empathy*

Siswati (2015) menuturkan pelayanan *empathy* yang baik dan memuaskan disebabkan petugas mudah dihubungi, informasi disampaikan dengan jelas, dan tidak memandang status sosial pasien. Sebaliknya, pelayanan *empathy* yang tidak memuaskan disebabkan perawat yang kurang ramah saat memberikan bantuan kepada pasien yang buang air kecil, buang air besar, duduk, dan bangun tidur.

Tonis & Wiranata (2020) juga menyebutkan bahwa pelayanan yang tidak membedakan status sosial pasien berdampak terhadap kepuasan pasien. Menurut Natassa & Dwijayanti (2019), petugas yang menghindari kontak mata dengan pasien membuat pasien tidak puas.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Mutiara *et al.* (2018) yang menyebutkan bahwa hubungan baik antara dokter dan pasien, serta menjadikan kepentingan pasien sebagai hal yang utama dapat membuat pasien puas. Tonis & Wiranata (2020) serta Puspa & Bangkele (2018) juga menyebutkan bahwa perawat yang tidak berkomunikasi dengan pasien dapat membuat pasien tidak puas.

Kurang perhatiannya petugas terhadap pasien dapat membuat pasien tidak puas (Wiguna, 2017). Bancin *et al.* (2018) menemukan bahwa hubungan antar manusia yang tidak memuaskan disebabkan dokter yang kurang ramah dan kurang tanggap, dan tidak tanggapnya perawat saat memberikan obat.

Berdasarkan hasil penelitian Bancin *et al.* (2018); Mutiara *et al.* (2018); Natassa & Dwijayanti (2019); Puspa & Bangkele (2018); Siswati (2015); Tonis & Wiranata (2020); Wiguna (2017) dapat diketahui bahwa tidak memandang status sosial pasien dalam memberikan pelayanan, komunikasi yang baik, keramahan

petugas, dan kemauan petugas memberikan bantuan kepada pasien dapat menyebabkan pasien puas. Dengan adanya hal tersebut dapat menumbuhkan perasaan pasien bahwa dirinya diperhatikan oleh petugas secara khusus.

Hal tersebut sesuai dengan yang dipaparkan oleh Pohan (2006) bahwa hubungan yang terjalin dengan baik antarmanusia (tenaga kesehatan dan pasien) dapat menumbuhkan kepercayaan. Hubungan yang baik tersebut dapat terjalin dengan cara saling toleransi, percaya, dapat menjaga rahasia, responsif, saling memberikan atensi, dan hal-hal lainnya.

Datuan *et al.* (2019) mengemukakan bahwa akses baik disebabkan kemudahan menjangkau rumah sakit, kemudahan memperoleh transportasi umum, dan kemudahan komunikasi sehingga menumbuhkan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian Datuan *et al.* (2019) dapat diketahui kemudahan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan berperan dalam memuaskan pasien.

Kondisi pasien yang sedang tidak sehat merupakan hal yang tidak menyenangkan bagi pasien. Adanya kemudahan mengakses pelayanan kesehatan dapat membuat pasien segera mengatasi kondisinya yang tidak sehat.

Pohan (2006) menyebutkan bahwa kepuasan yang berkaitan dengan akses yaitu kemudahan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dalam kondisi gawat darurat ataupun biasa. Pohan (2006) juga menyebutkan bahwa kondisi geografis, ekonomi, organisasi, sosial, ekonomi, dan bahasa tidak dapat menghalang masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang membuat pasien lebih mudah puas, yaitu pasien yang berpendidikan sekolah dasar karena mempunyai pengetahuan

yang minim, pasien yang berusia tua karena pasien lebih banyak bertanya pada petugas terkait kebutuhannya sehingga harapannya terpenuhi, hubungan yang baik antara pasien dan petugas (*empathy*), fasilitas dan lingkungan rawat inap terjaga kebersihannya (*tangible*), ketanggapan petugas dalam memberikan informasi (*responsiveness*), ketelitian dan ketepatan diagnosis (*assurance*), pelayanan yang berjalan tepat waktu (*reliability*).

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, pihak fasilitas kesehatan hendaknya memberikan perhatian lebih dan menjelaskan dengan detail terhadap pasien berpendidikan tinggi untuk memahami harapan pasien tersebut, memberikan perhatian lebih terhadap pasien berusia muda untuk memahami harapan pasien tersebut, meningkatkan pelayanan *empathy* melalui peningkatan simpatik, perhatian, pengertian terhadap pasien, dan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien, meningkatkan pelayanan *tangible* dengan cara melengkapi sarana dan prasarana, menjaga kebersihan lingkungan ruang rawat inap, meningkatkan pelayanan *responsiveness* dengan cara meningkatkan ketanggapan dokter dan perawatan dan layanan informasi yang bermutu, meningkatkan pelayanan *assurance* melalui pemberian pelayanan sesuai prosedur, dan menambah pengetahuan sesuai profesinya masing-masing, serta meningkatkan pelayanan *reliability* melalui kehadiran petugas yang tepat waktu.

Penelitian ini hanya menggunakan artikel nasional sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan artikel nasional dan artikel internasional supaya data yang dihasilkan lebih beragam dan dapat menghasilkan penelitian yang lebih akurat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Jember yang

telah memberikan pendanaan sehingga hasil penelitian ini dapat dipublikasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bancin, E. S., Aini, F., & Gunawan, R. (2018). Pengaruh Faktor Waktu Pelayanan Kenyamanan Dan Keistimewaan Dan Hubungan Antar Manusia Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Aceh Singkil. *Jurnal Rekam Medic*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.33085/jrm.v1i1.3983>
- Basri, A. H., & Leoganda, D. F. (2016). Hubungan Fasilitas Ruang Rawat Inap dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *Journal of Ners Community*, 07(01), 47–54.
- Datuan, N., Darmawansyah, D., & Daud, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(3). <https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i3.8820>
- Kusniati. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien di Poli Umum di RSISA Semarang Influence of Service Quality and Customer Value towards Willingness to Revisit through Patient 's Satisfaction at General Pol. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 4(02), 91–97.
- Manzahri, M. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 4(8). <https://doi.org/10.35952/jik.v4i8.13>
- Menkes RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis*. , Pub. L. No. No.269/MENKES/III/2008 (2008).
- Mutiara, H., Mayasari, D., Fattima, E., & Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu

- Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H Abdul Moeloek. *Jurnal Kedokteran Unila*, 2(1), 31–36.
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 8(2).
- Pohan, I. S. (2006a). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan* (1st ed.). Jakarta: EGC.
- Pohan, I. S. (2006b). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Puspa, A. S., & Bangkele, E. Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien pada Peserta BPJS Kelas 3 di RSUD Anutapura Palu (Studi Kasus Pasien Peserta BPJS) Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Kedokteran*, 5(2), 40–50.
- Sabarguna, B. S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit* (Revisi). Jakarta: Sagung Seto.
- Simalango, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Gizi*, 2(1), 71–78. <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.227>
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), 174–183.
- Tonis, M., & Wiranata, R. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(1).
- Vasilefa, F. (2015). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2014*. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Wiguna, A. S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas II di RSUD Imelda Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(1), 207–218.