GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI DI KABUPATEN GIANYAR TAHUN 2018

DESCRIPTION OF OUTPATIENT SATISFACTION BPJS HEALTH AT THE SANJIWANI GENERAL HOSPITAL IN GIANYAR

Ni Luh Putu Devhy, Ns. A.A. Istri Dalem Hana Yundari2, Ika Setya Purwanti3, Diah Prihartiningsih4.
1,2,3,4STIKes Wira Medika Bali

ABSTRAK

Pendahuluan : Rumah sakit merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS masih banyak yang merasakan ketidak puasannya. Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Bagaimanakah Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Di Kabupaten Gianyar Tahun 2018. **Metode** : Rancangan penelitian ini adalah cross-sectional Study yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sanjiwani Gianyar selama 3 bulan dari bulan Agustus – November 2018. Sampel dipilih secara consecutive sampling sebanyak 60 orang. Data dikumpulkan menggunakan angket. **Hasil** : Berdasarkan hasil penelitian 30 orang (50%) yang menyatakan kepuasannya, dalam aspek tangible didapatkan sebanyak 20 orang (33,3%), untuk aspek realibility didapatkan sebanyak 23 orang (38,3%), aspek responsivnes sebanyak 39 orang (65%), aspek jaminan assurance sebanyak 27 0rang (45%), sedangkan untuk aspek emphaty sebanyak 32 orang (53,3%). **Diskusi** : Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan sudah sebagian besar puas, walaupun demikian ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti pada aspek *realibility* dan *assurance*. Untuk itu rumah sakit perlu menyederhanakan sistem administrasi untuk meningkatkan layanan.
Kata kunci : kepuasan, rawat jalan, BPJS kesehatan

ABSTRACT

Introduction *: The hospital is one of the health service centers that are expected to provide quality services to the community. Based on research on outpatient satisfaction BPJS users still feel a lot of dissatisfaction. This Research Aims To Know How The Overview Of Outpatient Satisfaction Of BPJS Health Participants In Sanjiwani General Hospital In Gianyar Regency In 2018.* ***Methode*** *: The design of this study was a cross-sectional study conducted at Sanjiwani Regional General Hospital (RSUD) Gianyar for 3 months from August to November 2018. Samples were selected by consecutive sampling of 60 people.*

Results *: Based on the research results of 30 people (50%) who expressed satisfaction, in the tangible aspect obtained as many as 20 people (33.3%), for the reliability aspect obtained as many as 23 people (38.3%), the responsiveness aspect*

was 39 people (65%) , assurance assurance aspects are 27 people (45%), while for empathy aspects there are 32 people (53.3%). ***Discussion*** *: The level of patient satisfaction of health BPJS users has been mostly satisfied, although there are several aspects that need to be improved, such as the realibility and assurance aspects. For this reason, hospitals need to simplify administration to improve services.*
Keywords : satisfaction, outpatient, National health insurance

Alamat Korespondensi : Jalan Pengiyasan X no.4
Email : deevhy@gmail.com

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sekiranya biayanya dapat dikendalikan serta kualitasnya dapat membantu masyarakat (Suaib, 2015). Seperti yang tercantum dalam undang undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam undang - undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 28 H ayat (1) dinyatakan bahwa "Untuk kepentingan hukum, tenaga kesehatan wajib melakukan pemeriksaan kesehatan atas permintaan penegak hukum dengan biaya ditanggung oleh negara" dan Undang –undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 34 ayat (3) "Setiap pimpinan penyelenggaraan fasilitas pelayanan kesehatan perseorangan harus memiliki kompetensi manajemen kesehatan perseorangan yang dibutuhkan".

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam pelayanan kesehatan dan menghasilkan data yang akurat . Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat . Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit sendiri. Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi di lingkungan instansi kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Untuk mencapai kualitas yang diharapkan oleh masyarakat perlu adanya kerjasama dan usaha yang berkesinambungan.

Berbagai cara akan dilakukan orang untuk mendapatkan pengobatan yang baik, salah satunya dengan berobat ke pelayanan kesehatan seperti rumah sakit maupun Puskesmas. perkembangan rumah sakit maupun puskesmas yang semakin maju membuat pihak manajemen rumah sakit maupun Puskesmas berlomba - lomba untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu agar tercipta kepuasan pasien. Rumah sakit maupun Puskesmas juga harus bisa memanfaatkan setiap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas serta dapat meminimalisir datangnya keluhan dari pasien terhadap pelayanan yang

diberikan rumah sakit (Wijaya, 2008). Yang dimaksud dengan menjaga mutu ialah " suatu program berlanjut yang disusun secara objektif dan sistematik memantau dan menilai mutu dan kewajaran asuhan terhadap pasien. Menggunakan peluang unntuk meningkatkan asuhan pasien dan memecahkan masalah - masalah yang terungkap."

Menurut Pramono (2008) dalam pelayanan kesehatan terdapat lima dimensi kepuasan utama diantaranya ketanggapan yaitu kesediaan dan kesiapan para petugas kesehatan untuk membantu para pasien untuk mendapatkan pelayanan secara cepat, merespon permintaan pasien, serta menginginkan informsi kapan saja pelayanan akan diberikan. Kehandalan yaitu konsistensi kinerja pelayanan, mampu memberikan pelayanan yang terpercaya sesuai dengan janji dan waktu yang telah disepakati. Jaminan yaitu perilaku para petugas kesehatan yang mampu memberi kan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggannya, selalu bersikap sopan, dan menguasai pengetahuan dan keterampilan. Empati yaitu kemampuan para petugas kesehatan untuk memahami keluhan pasien, memberikan perhatian secara individual, memberikan kesempatan untuk bertanya dan ketepatan waktu agar pelanggan tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Bukti fisik yaitu keadaan lingkungan sekitar yang nyata, dan dilihat dari pelayanan para petugas kesehatan yang meliputi penampilan petugas, peralatan dan fasilitas yang digunakan. Dengan penerapan layanan kesehatan, Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan yang dimulai pada tahun 2014 yaitu Jaminan BPJS Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk, menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan keperawatan kepada pasien baik di Rumah Sakit ataupun di Puskesmas yang telah ditunjuk sehingga masyarakat sendiri memahami bahwa tujuan Jaminan Kesehatan yaitu untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional di bawah BPJS Kesehatan merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan (Solihat, 2013).

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terbaikan atau dilupakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan. Ketidakpuasan atau perasaan kekecewaan pasien akan timbul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini tidak sesuai dengan harapannya. Pasien ketika menda patkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesetannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2007).

Tahun 2018 di Indonesia data pengguna BPJS mencapai 192.029.645 jiwa. Dari PBI (Penerima Bantuan Iuran) sekitar 115.931.696 peserta kategori PBI adalah paling banyak dengan 64%, untuk kategori PPU (Pekerja Penerima Upah) dengan jumlah peserta terbanyak kedua dengan jumlah peserta 38.697.609 atau 24%, peserta mandiri yang paling sedikit jumlah pesertanya yaitu 25.925.818 atau sekitar 13,5%. Peserta yang bukan sebanyak 5.01.707 jiwa atau 2,61%. Peserta pengguna BPJS di Bali pada tahun 2016 sebanyak 2.209.787 (52,6) (data BPJS 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lontaan (2014) tentang kepuasan

pasien pengguna BPJS kesehatan menyatakan bahwa pasien pengguna layanan BPJS kesehatan yang ada di RSUP Kandou Malalayang masih dirasakan kurang disosialisasikan dengan baik, di mana masih banyaknya peserta BPJS Kesehatan yang belum mengetahui tentang mekanisme pengguna layanan BPJS kesehatan, termasuk tentang tanggungan biaya rawat inap maupun pembelian obat - obatan ya ng tidak keseluruhan ditanggung oleh BPJS kesehatan khusus untuk pasien BPJS kesehatan di RSUP Kandou Malalayang.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Desember 2017 dengan melakukan wawancara ke 5 pasien pengguna BPJS didapatkan keluhan pasien di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar seperti pengguna BPJS kesehatan yang merasa tidak dilayani dengan baik, dan petugas kesehatan yang kurang ramah.

Sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimanakah gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sanjiwani Gianyar dengan melakukan penelitian kuantitatif Deskriptif. Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Sanjiwani Gianyar. Tujuan khusus dalam penelitian ini uaitu untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS berdasarkan aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

BAHAN DAN METODE

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif non analitik yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu (Notoatmojo, 2012) Populasi penelitian ini terdiri dari populasi target dan populasi terjangkau. Populasi target dalam penelitian ini merupakan pasien pasien peserta BPJS sedangkan populasi terjangkaunya adalah pasien BPJS yang berkunjung ke RSUD Sanjiwani Gianyar. Penelitia ini menggunakan desain cross sectional yaitu pengukurannya untuk subyek penelitian diambil hanya satu kali saja terhadap status, karakteristik, atau variabel subyek (Notoatmojo, 2012). Sampel pada penelitian ini dipilih secara consecutive sampling sesuai dengan urutan kedatangan sampai jumlah sampel terpenuhi. Populasi penelitian ini terdiri dari populasi target dan populasi terjangkau. Populasi target yaitu pasien peserta BPJS sedangkan populasi terjangkaunya adalah pasien BPJS yang berkunjung ke RSUD Sanjiwani Gianyar .

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus – November 2018 . Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Sanjiwani Gianyar. Penelitian ini menggunakan instrument angket karena jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan peneliti dari responden nya dengan cara mengisi instrument berupa angket oleh responden secara langsung. Dimana data langsung diambil dari kuesioner yang diisi oleh responden. Menurut Nursalam (2016) analisa deskriptif adalah suatu prosedur pengolahan data secara ilmiah dalam bentuk tabel atau grafik. Data yang disajikan yaitu frekuensi, proporsi, rasio dan ukuran-ukuran kecendrungan pusat (rata-rata hitung, median, modus). Analisa yang dilakukan pada penelitian ini adalah tahap analisa deskriptif yaitu analisa pada tahap distribusi dan frekuensi. Analisa data akan dijelaskan dalam bentuk tabel.

HASIL

1. Karakteristik Pengunjung RSUD Sanjiwani Gianyar

Karakteristik	(n=60)
Umur (tahun), rerata(SB)	48,1(15,5)
Jenis kelamin	
Laki-laki	29(48.3)
Perempuan	31(51,7)
Pendidikan	
SD	23(38,3)
SMP	9(15,0)
SMA	13(21,67)
D3	1(1,7)
S1	5(8,3)
Lain-lain	9(15,0)
Pekerjaan	
PNS	4(6,7)
Wiraswasta	23(38,3)
Pegawai swasta	3(5,0)
Mahasiswa	3(5,0)
lain-lain	27(45)

Tabel 1 dapat diketahui tentang jenis kelamin pasien BPJS di RSUD Sanjiwani Gianyar yang diambil sebagai responden. Jenis kelamin laki-laki sebanyak 29 responden (48,3%) dan perempuan sebanyak 31 responden (51,7%). Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa pasien BPJS di RSUD Sanjiwani Gianyar yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini tidak jauh beda antara laki-laki dan perempuan. Data mengenai usia atau umur pasien BPJS Kesehatan di RSUD Sanjiwani Gianyar yang digunakan sebagai responden. Umur yang menjadi sampel penelitian didapatkan dengan rerata 48,1 th dengan standar deviasi 15,5 th. Data mengenai Pendidikan responden disini dikelompokkan menjadi enam kategori, yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1, dan lain-lain. Pada table 4.1 dapat dilihat bahwa tingkat Pendidikan pasien BPJS di RSUD Sanjiwani Gianyar yang digunakan sebagai responden sebagian besar SD sebanyak 23(38,3%), dan SMA 13(21,67. Berdasakan kategori pekerjaan, peneliti disini mengelompokkan pekerjaan menjadi lima kategori yaitu, Pegawai Negri SIPIL (PNS), Wiraswasta, Pegawai swasta, Mahasiswa dan lain-lain. Sebagian besar pekerjaan /profesi pasien BPJS di RSUD Sanjiwani Gianyar yang digunakan sebagai responden yaitu, untuk PNS sebanyak 4(6,7), wiraswasta didapatkan sejumlah 23(38,3), pegawai swasta sebanyak 3(5,0), mahasiswa sebanyak 3(5,0), dan yang memilih lain-lain sebanyak 27(45).

2. Distribusi Frekwensi Berdasarkan Aspek Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Sanjiwani Gianyar Tahun 2018 (n=60)

Kepuasan	Puas n(%)	Tidak Puas n (%)
Kenyataan (*Tangibel*)	20 (33,3%)	35(58,3)
Keandalan (*Realibility*)	23(38,3%)	34(56,7)
Jaminan (*Assurance*)	27 (45%)	33 (55%)
Empati (*Empathy*)	32 (53,3%)	28 (46,7%)
Tanggung jawab (*Responsive*)	39(65%)	20 (33,3%)

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan dari 60 responden sebagian besar responden memiliki kepuasan terhadap aspek tanggung jawab (*responsive*) sebanyak 39 responden (65%), sebagian resonden merasa tidak puas terhadap aspek kenyataan (*tangibels*) sebanyak 35 responden (58,3%), sebagian besar responden merasa tidak puas terhadap aspek keandalan (*realibility*) sebanyak 34 responden (56,7%), sebagian besar responden merasa tidak puas terhadap aspek jaminan (*assurance*) sebanyak 33 responden (55%), sebagian besar responden merasa puas terhadap aspek empati (*emphaty*) sebanyak 32 responden (53,5%).

3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Sanjiwani Gianyar Tahun 2018

Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	25	41,7
Puas	30	50
Tidak dinilai	5	8,3
jumlah		60

Berdasarkan tabel 3 menunjukan bahwa Menunjukkan bahwa dari 60 responden secara umum memiliki kepuasan puas tentang pelayanan yaitu sebanyak 30 responden (50%), sedangkan 25 responden (41,7%) merasa tidak puas tentang pelayanan kesehatan yang diberikan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pasien laki-laki dan perempuan tidak ada perbedaan yang signifikan. Pasien perempuan dari 60 responden sebayak 31orang (51,7), lebih banyak dari pasien laki-laki yaitu sebanyak 29 responden (48,3%). Menurut Rangkuti (2006) menyatakan bahwa angka kesakitan pada perempuan dari pada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak.

Tingkat Pendidikan pasien pengguna BPJS di RSUD Sanjiwani yang terbanyak dalam tingkat Pendidikan Sekolah Dasar (SD) yaitu sebanyak 23

responden (38,3%). Pendidikan cendrung meningkatkan kesdaran akan status kesehatan pasien dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayananan kesehatan (Rangkuti, 2006). Dalam hal ini berdasarkan hasil dari penelitian dapat disimpulkan walaupun berpendidikan SD responden memiliki pengetahuan mengenai teknis pelayanan BPJS Kesehatan dengan tingkat yang baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Rangkuti (2006) yang memaparkan bahwa masyarakat yang berpendidikan memiliki pengetahuan. Pekerjaan responden dalam penelitian ini sebagian besar menjawab sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 23 responden (38,3). Hal ini menunjukkan bawaha bekerja atau tidaknya seseorang secara langsung akan mempengaruhi status ekonomi seseorang (Rangkuti, 2006).

Berdasarkan hasil penelitian ini tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSUD Sanjiwani Gianyar secara umum menyatakan puas, menurut Azwar (2009) skor untuk kepuasan sudah sesuai yaitu dinyatakan puas jika diperoleh skor ≥ 50 %. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi seringkali kepuasan tersebut dilupakan atau terabaikan. Dalam hal ini pasien akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Ketidakpuasan pasien merupakan perasaan kecewa yang akan muncul jika kinerja pelayanan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Tidak bisa kita pungkiri jika pasien mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang untuk berobat ke fasilitas layanan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan difasilitas yang memiliki kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan (Pohan, 2007).

Hasil penelitian ini juga membahas secara spesifik aspek kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yaitu kenyataan (*Tangibel)* menyatakan puas, meskipun demikian sebaiknya RSUD Sanjiwani tetap berupaya untuk meningkatkan kebersihannya dan kenyamanan pasien dikarenakan ada sebagian responden yang merasa tidak puas. Menurut Nursalam (2014) bukti fisik (*tangible*), yaitu bentuk nyata secara fisik yang digunakan pegawai sesuai dengan manfaatnya sehingga dapat dirasakan oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga mendapatkan rasa puas dan sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan. Pasien Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, dimensi ini juga mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Ningrum, 2014). Hasil penelitian ini sesuai dengan Setianingsih (2016) yang berjudul " Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Pandan Arang Boyolali" dengan hasil menunjukkan bahwa 63,5% responden merasa puas dengan persepsi bukti fisik (*tangible*) meliputi kebersihan ruang, kebersihan alat yang digunakan, serta kerapihan penampilan petugas. Berdasarkan indikator tersebut mayoritas responden melihat bahwa bukti fisik (*tangible)* yang diberikan sesuai dengan mereka.

Tingkat kepuasan rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan terhadap aspek realibility paling banyak pasien yang menyatakan ketidak puasan nya. Hal ini bisa dilihat dari salah satu indikator pertanyaan aspek realibility yaitu, prosedur penerimaan pasien BPJS di bagian administrasi RSUD Sanjiwani tidak berbelit-belit. Responden yang merasa tidak puas cukup banyak, menurut responden prosedur penerimaan pasien BPJS dibagian administrasi RSUD Sanjiwani Gianyar cukup berbelit-belit. Diketahui prosedur cara berobat menggunakan BPJS untuk

rawat jalan seperti menyiapkan kartu BPJS dan juga KTP, kemudian langsung ke faskes tingkat 1, lihat dikartu, faskes tingkat 1 yang anda datangi harus sesuai dengan yang tertera di kartu BPJS anda, kemudian lakukan registerasi/pendaftaran difaskes 1 maka dokter akan memberikan rujukan ke rumah sakit untuk mendapatkan tindakan spesialis, jika kondisi anda bisa ditangani di faskes tingkat 1, maka dokter akan memberikan resep, silahkan tebus resep diapotek faskes 1 atau apotek yang sudah bekerjasama dengan BPJS, setelah mendapatkan obat anda bisa pulang. Alangkah baiknya jika RSUD Sanjiwani Gianyar bisa membuat prosedur di bagian administrasi menjadi lebih sederhana lagi. Indikator yang lain pasien sudah puas mengenai petugas BPJS. Menurut Nursalam (2014) pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Tingkat kepuasan rawat jalan pengguna BPJS kesehatan terhadap aspek jaminan (*assurance)* responden menyatakan kepuasan nya. Dari 3 indikator pertanyaan sebagian besar responden merasa puas dikarenakan RSUD Sanjiwani Gianyar memiliki petugas kesehatan yang memiliki pengetahuan dan memahami tentang jaminan pelayanan keperawatan, dan melakukan pelayanan dengan tepat sesuai dengan kondisi responden. Jaminan (*assurance*) merupakan bentuk kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian yang dimaksud dalam hal ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang mendapat pelayanan merasa yakin dan puas untuk segala urusan pelayanan yang dilakukan secara tuntas sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas yang diberikan. Petugas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan yang andal, mandiri dan professional sangat berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Jaminan atas pelayanan tersebut sangat ditentukan oleh kinerja petugas kesehatan Nursalam (2014).

Tingkat kepuasan terhadap aspek empati (*empathy)* responden menyatakan puas. 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. Empati (*empaty*) merupakan suatu pelayanan yaitu adanya keseriusan, pengertian, perhatian dan keterlibatan petugas kesehatan dengan pelaynaan untuk melakukana pelayanan sesuai dengan pemahaman masing-masing pihak (Nursalam, 2014).

Tingkat kepuasan terhadap aspek tanggap (*responsive*) responden menyatakan rasa puasnya. Kepuasan yang dirasakan oleh responden dikarenakan 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. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Nursalam, 2014 yaitu petugas dalam memberikan pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan.

SARAN

Berdasarkan hasil analis, pembahasan, serta kesimpulan penelitian, peneliti

memberikan beberapa saran sebagai berikut: Bagi RSUD Sanjiwani Gianyar Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi RSUD Sanjiwani Gianyar untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama pelayanan jaminan kesehatan seperti dengan membuat alur regristrasi yang lebih sederhana.

Bagi penelitian yang akan datang hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasn pasien terhadap pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis . Jakarta; Rineka Cipta.

Azwar, A. A. (2009). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan . Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

BPJS Kesehatan, RI. (2014). Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaran Jaminan Kesehatan.Jakarta : BPJS Kesehatan RI.

Depkes RI. (2007). Indikator Kinerja Rumah Sakit . Jakarta: Depkes RI.

Kemenkes RI. (2014). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial . Jakarta: Kemenkes RI. Kementerian Kesehatan R.I. (2013). BPJS Kesehatan . Jakarta: Kementerian Kesehatan. pp: 2 - 27.

Lontaan, Marselia. (2014) Kualitas Pelayanan Publik di RSUP.Prof.Dr.R.D Kandou Malalayang Manado.

Notoadmojo. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan . Jakarta: PT Rineka Cipta.

Nur salam (2007). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional. Jakarta: Salemba Medika.

_____ (2013). Konsep dan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman skripsi, Tesis dan Instrument Penelitian . Jakarta : Sal emba Medika.

_____ (2013). Konsep dan Penelitian Ilmu Keperawatan . Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.

Pohan, I. S (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar - Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC.

Pramono. (2008). Analysis Keterampilan Kerja d an Iklim Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSU. H. Sahudin Kutacane .

Rangkuti, F. (2006). Measuring Customer Satisfaction, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sari, I. D. (2009). Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan . Yogyakarta; Mitra Cendikia.

Sastroasmoro, Prof.Dr.Sudigdo dan Ismail, Prof.Dr.Sofyan. (2011). Dasar- Dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi ke-4. Jakarta: Sagung Seto

Solihat. E. (2013). Kepuasan Pasien dan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pelni Jakarta.

Suaib, (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu. FKM Universitas Hassanudin.

Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan . Jakarta; PT Rineka Cipta.

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Republik Indonesia.
Undang - Undang Republik Indone sia Nomor 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial , Republik Indonesia.