

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RSUD LEMBANG

Ayyi Puteri Pujaswari¹, Nurul Fadila², Ceria Febiana³

^{1, 2, 3} Politeknik Piksi Ganesha Bandung
Jl. Jend Gatot Subroto 301, Bandung 40274

e-mail: ayyiputri13@gmail.com

Artikel Diterima : 17 Juli 2021, Direvisi : 12 September 2021, Diterbitkan : 30 September 2021

ABSTRAK

Salah satu indikator keberhasilan suatu program adalah memberikan dampak positif terhadap suatu program terkait, BPJS kesehatan merupakan sebuah program pemerintah dalam aspek pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Sasaran utama dari program ini adalah masyarakat yang membutuhkan subsidi kesehatan yang membutuhkan pelayanan oleh rumah sakit, keberhasilan pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien merupakan hal terpenting guna memberikan rasa nyaman dan puas yang akan memberikan timbal balik terhadap citra rumah sakit terkait. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke RSUD Lembang pada periode Mei 2021 dengan menggunakan metode penelitian Kuantitatif dan menggunakan analisis Univarian dan Bivariat Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 30 pasien peserta program layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dipilih secara acak atau dengan metode *random sampling*. Dianalisis menggunakan *Chi Square*. Sehingga dapat menghasilkan penarikan kesimpulan terhadap respon pasien akan pelayanan yang diberikan oleh RSUD terkait. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien BPJS rawat inap periode Mei 2021 menunjukkan angka cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit terkait dengan dengan persentase sebesar: 58,3% namun masih terdapat beberapa catatan diantaranya: perlu adanya peningkatan kebersihan lingkungan Rumah Sakit, Peningkatan jam pelayanan Rumah Sakit, dan melengkapi kesediaan farmasi.

Kata Kunci: kepuasan pasien, bpjs kesehatan, rawat inap

ABSTRACT

The indicator of success of a program is having a positive impact on a related program BPJS is government program in an aspect publik health services A major objective of the program is those communities that need health subsidies that require hospital service, the success of hospital services toward patients is essential to provide comfort and satisfaction that give a mixed image of the hospital. In this study, it aims to identify the level of satisfaction of patients who visited the rsud lembang in the May 2021, by employing quantitative research methods and by a univariant and bivariant type of quantitative work with a design *cross sectional*. Research samples number 30 attendees (BPJS) program selected at random or by a *random sampling* method. Analyzed using *chi square*. So it can result in a withdrawal of conclusions about the patient's response to the services provided by the associated rsud. In the study it may be concluded that most in-patient BPJS patients of May 2021 show sufficient satisfaction for the services rendered by hospitals associated with a percentage of: 58.3% but there are still several notes: increased hospital environment cleanliness, increased hours of hospital service, and complete pharmaceutical readiness.

Keyword: hospital, bpjs, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan masyarakat terbagi atas beberapa jenis seperti pelayanan Kesehatan di Klinik, Puskesmas dan Rumah Sakit. Supartiningsih (2017) menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Rumah sakit juga merupakan pusat latihan bagi tenaga profesi kesehatan dan sebagai pusat penelitian untuk riset kesehatan. Merujuk pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 menyebutkan bahwa: "Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat". Tolok ukur pelayanan yang baik adalah dengan memberikan kepuasan terhadap konsumen dalam hal ini kepuasan pasien menjadi hal penting dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit.

Kepuasan konsumen/pasien adalah suatu yang akan terjadi apabila segala kebutuhan dan keinginan terpenuhi dengan baik setelah melakukan perbandingan antara beberapa pelayanan yang di dapatkan oleh konsumen/pasien tersebut. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan 83 kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177). Ketika pasien merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan maka akan berdampak pada citra

baik sebuah pemberi pelayanan publik termasuk Rumah Sakit, dengan perkembangan teknologi kritik dan saran tidak lagi melalui tulisan ke kotak saran atau dari mulut ke mulut berdasarkan pengalaman tetapi aka nada review digital di media sosial/web yang memberikan informasi terkait rumah sakit tersebut, pasien hari ini akan mencari rumah sakit terbaik untuk melakukan tindakan medis terhadap dirinya pribadi/terhadap keluarganya dengan mencari informasi di website, google dsbnya indikator yang dapat menarik ketertarikan pasien adalah dari rating yang ada terhadap rumah sakit tersebut semakin tinggi rating akan semakin memberikan kepercayaan kepada pasien semakin buruk rating maka akan berdampak sebaliknya.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang penting yang menjadikan fokus pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui rumah sakit dsb. Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah antara lain dengan mengadakan program subsidi terhadap masyarakat diantaranya program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). BPJS resmi beroperasi pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Sebelum terdapatnya BPJS pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang *Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)* dan pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*. PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Dengan ini menunjukkan bahwa negara hadir untuk memastikan seluruh

penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.

Pada prinsip pengukuran kepuasan pelanggan bisa melalui berbagai macam metode dan teknik. Salah satunya melalui survei kepuasan pelanggan. Survei ini dapat dilaksanakan dengan baik melalui wawancara langsung, telepon, angket yang berupa daftar pertanyaan (kuesioner) maupun pengamatan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Lembang, yang menggunakan lima dimensi yaitu *tangible* (bukti langsung atau nyata), *empaty* (perhatian), *reliability* (kehandalan), *responsive* (ketanggapan) dan *assurance* (jaminan).

BAHAN DAN METODE

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Subjek penelitian ini adalah peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang melakukan proses pengobatan di Rumah Sakit Umum Daerah Lembang pada bulan Mei 2021. Penelitian ini mengambil sampel pada beberapa peserta

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang melakukan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lembang pada periode Mei 2021 sebanyak 30 sampel pasien yang dipilih secara acak atau *simple random sampling*. Simple random sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono. 2017).

Analisis data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan software statistik dengan uji analisis univariat dan bivariat menggunakan chi-square. Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Lembang menggunakan variabel independen penelitian: *tangible* (bukti langsung atau nyata), *empathy* (perhatian), *reliability* (kehandalan), *responsive* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan).

HASIL

Analisis Univariat

Hasil analisis univariat ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui distribusi kepuasan pasien rawat inap RSUD Lembang, karakteristik responden, dan kualitas pelayanan kesehatan. Dapat dilihat dari table sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Lembang

Variabel	Total Responden	
	n	%
Variabel Dependen		
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	7	20,1%
Cukup Puas	17	58,3%
Sangat Puas	6	21,5%
Variabel Independen		

Jenis Kelamin		
Perempuan	19	37%
Laki-Laki	11	63%
Usia		
17-25	7	2,23%
26-35	9	30%
36-49	10	33,3%
>50	4	13,3%

Pendidikan		
SD	1	3,33%
SMP	2	6,67%
SMA	19	63,3%
PT	2	6,67%
Diploma	6	20%
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	1	3,33%
Pelajar / Mahasiswa	3	10%
PNS/TNI/Polri	1	3,33%
Petani	3	10%
Buruh	0	0%
IRT	10	33,3%
Wiraswasta	11	36,6%
Lain-lain	1	3,33%
Status Kepesertaan		
PBI	8	26,6%
Non-PBI	27	73,3%
Asal Rujukan		
Puskesmas	8	26,6%
Dokter	6	20%
Poliklinik RS	13	43,3%
UGD RS	3	10%
Lama Perawatan		
Kurang dari 3 hari	11	36,6%
3-6 hari	17	56,6%
7-15 hari	1	3,33%
Diatas 15 hari	1	3,33%

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di RSUD Lembang

Variabel	Total Responden	
	n	%
Pengalaman Perawatan		
Sudah Pernah	13	43,4%
Belum Pernah	17	56,6%
Tangible		
Tidak Puas	7	20,1%
Cukup Puas	17	58,3%

Sangat Puas	6	21,5%
Empathy		
Tidak Puas	3	6,7%
Cukup Puas	13	48,6%
Sangat Puas	14	44,6%
Reliability		
Tidak Puas	2	5,2%
Cukup Puas	12	41%
Sangat Puas	16	53,3%
Responsive		
Tidak Puas	2	5%
Cukup Puas	11	37%
Sangat Puas	17	58%
Assurance		
Tidak Puas	2	7,3%
Cukup Puas	7	24,7%
Sangat Puas	21	68%

Berdasarkan Tabel 1 responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki, dengan persentase responden perempuan sebanyak 37%. Sebagian besar usia responden adalah 36-49th dengan jumlah persentase 33,3%. Dengan latar belakang Pendidikan rata-rata adalah lulusan Sekolah Menengah Atas atau Sederajat (63,3%). Dari latar belakang profesi responden dominan adalah wiraswasta dengan persentase 36,6%. Dan Sebagian besar status kepesertaan pasien adalah pasien Non-PBI dengan persentase 73,3% dengan durasi rawat inap selama 3-6 hari dengan persentase 56,6%. Rata-rata pasien rawat inap merupakan pasien baru di RSUD Lembang dengan persentase 56,7%. Kualitas pelayanan kesehatan yang didapat pasien menunjukkan dimana mendapatkan pelayanan yang cukup puas yaitu tangible dengan persentase 58,3%, empathy dengan persentase 48,6%, reliability 41%, responsive dengan persentase 37% dan assurance dengan persentase 24,7%.

Analisis Bivariat

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen yaitu mutu pelayanan kesehatan (*tangible*,

empathy, *reliability*, *responsive*, dan *assurance*.) sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap peserta badan jaminan pelayanan social (BPJS) di RSUD Lembang dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsive, dan Assurance*) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di RSUD Lembang

Variabel	Kepuasan pasien						Total	V- Palue	
	Tidak Puas		Cukup Puas		Sangat Puas				
	n	%	n	%	n	%			
<i>Tangible</i>									
Buruk	2	28,6%	4	57,1%	1	14,2%	7	100	0,000
Cukup Baik	3	17,6%	10	58,8%	4	23,6%	17	100	
Baik	3	50%	2	33,4%	1	16,6%	6	100	
<i>Empathy</i>									
Buruk	1	33,3%	1	33,3%	1	33,4%	3	100	0,000
Cukup Baik	2	15,3%	8	61,5%	3	23,8%	13	100	
Baik	4	28,6%	5	35,7%	5	35,7%	14	100	
<i>Reliability</i>									
Buruk	1	50%	1	50%	0	0%	2	100	0,000
Cukup Baik	2	16,7%	6	50%	4	33,3%	12	100	
Baik	4	25%	7	43,7%	5	31,3%	16	100	
<i>Responsive</i>									
Buruk	1	50%	1	50%	0	0%	2	100	0,000
Cukup Baik	2	18,2%	6	54,5%	3	27,3%	11	100	
Baik	4	23,5%	8	47,1%	5	29,4%	17	100	
<i>Assurance</i>									
Buruk	1	50%	1	50%	0	0%	2	100	0,000
Cukup Baik	2	28,6%	3	42,8%	2	28,6%	7	100	
Baik	6	28,6%	8	38,1%	7	33,3%	21	100	

PEMBAHASAN

Kepuasan merupakan suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi. Pendapat ini dikuatkan oleh Kotler yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan

harapannya. Mutu merupakan pertimbangan dalam pembuatan keputusan yang paling mendasar dari seorang pelanggan untuk memakai suatu produk barang atau jasa. Nilai mutu didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan umumnya dikaitkan dengan kepuasan pelayanan kesehatan kepada perorangan

yang diberikan oleh suatu institusi atau fasilitas kesehatan seperti rumah sakit.

Dengan adanya BPJS, mutu pelayanan yang diberikan pada pasien sudah ditentukan. Sebagian besar hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS, yang pemberlakuan peraturannya diberikan secara merata pada seluruh peserta BPJS dengan mutu pelayanan yang sama dari setiap golongan.

Berdasarkan Tabel 3, adanya hubungan variabel *tangible* ($p\text{-Value} = 0,000$), *empathy* ($p\text{-value} = 0,000$), *reliability* ($p\text{-value} = 0,000$), *responsive* ($p\text{-value} = 0,000$), dan *assurance* ($p\text{-value} = 0,000$) dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial RSUD Lembang berdasarkan bukti fisik (*tangible*) yang telah diperoleh pasien merasa cukup puas yaitu sebesar 58,8%. Berdasarkan analisis uji *chi-square* yang telah dilakukan terdapat adanya hubungan yang signifikan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ sebesar $0,000 < 0,05$).

Hubungan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik. Harapan pasien terhadap dimensi bukti fisik merupakan keyakinan pasien sebelum menerima pelayanan yang diterimanya akan dijadikan standar atau acuan menilai.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan adanya hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien rawat inap yang dilihat pada $p\text{-value}$ 0,001. Sesuai dengan yang terdapat pada (pangerapan dkk 2018) yang mengatakan bahwa pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit

awalnya dari kondisi bangunan rumah sakit yang indah bersih, rapi dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut melaksanakan fungsinya dengan baik adapun menurut Suryati dalam Menengkei (2016) menyatakan bahwa aspek bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan terhadap pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien cukup puas dengan performa tenaga medis dan dokter begitu juga dengan ruang perawatan, keadaan lingkungan yang tampak bersih dan rapi. Dengan demikian, penilaian pasien mengenai kondisi fisik rumah sakit sangat baik. Namun, disamping itu terdapat ketidak nyamanan pasien dan keluarga pasien mengenai toilet yang kurang bersih, sehingga terlihat kotor.

Oleh karena itu pasien menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan. Suatu organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit harus memiliki ruangan pelayanan dan kondisi lingkungan yang nyaman, teratur serta bersih agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Pada umumnya pasien yang dirawat juga akan merasa puas bila pihak pemberi layanan kesehatan sudah menyiapkan alat pemeriksaan dan pengobatan yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan.

Hubungan Dimensi (*Empathy*) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Dimensi *Empathy* (perhatian) merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pasien seperti kemampuan petugas untuk komunikasi dengan pasien, pengertian petugas terhadap keinginan dan kebutuhan pasien.

Berdasarkan analisis penelitian uji statistic *Chi-Square* memperoleh hasil $p = 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat adanya hubungan antara kedua variabel perhatian (*empathy*) dengan kepuasan pasien. Pada penilaian penelitian ini terdiri dari lima komponen penilaian yaitu dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, perawat yang memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien, serta sungguh-sungguh memperhatikan pasien, perawat bersikap sopan, ramah dan dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi.

Berdasarkan hasil penelitian, pasien cukup puas dengan pelayanan atau perhatian yang diberikan oleh dokter dan perawat, pasien juga menyarankan agar waktu kunjungan dokter kepada pasien tidak terlalu singkat, karena dengan waktu yang lama pasien akan puas berkonsultasi dengan dokter. Sebagaimana yang di ungkapkan (Muninjaya, 2011), Hubungan perhatian dengan kepuasan pasien ialah perhatian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Rawat inap BPJS yang menerima jasa pelayanan kesehatan dengan hasil yang memuaskan yang berarti mereka mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik maka mereka akan memilih RSUD Lembang kembali sebagai tempat pelayanan kesehatan kelak jika mereka membutuhkan.

Hubungan Dimensi (Reliability) atau Keandalan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Dimensi keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan untuk

memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apa pun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Berdasarkan hasil penelitian tabulasi silang yang telah dilakukan antara kepuasan pasien dengan keandalan, diperoleh hasil (100%) dari 12% responden yang menyebutkan baik terhadap keandalan (*reliability*) terdapat (50%) dari 6 responden merasa cukup puas, (33,3%) 4 responden sangat puas dan (16,7%) 2 responden merasa tidak puas. Terdapat 2 responden yang menyatakan buruk terhadap keandalan (*reliability*) yaitu (50%) 1 responden yang merasa cukup puas dan (50%) 1 responden merasa tidak puas. Berdasarkan hasil analisis uji statistic *chi-square* diperoleh nilai $p = 0.000 < 0.05$, artinya adanya hubungan yang signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di RSUD Lembang.

Diperkuat dengan pernyataan (Habibie, 2015). Sejalan dengan penelitian yang menyebutkan ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap dilihat dari *p-value* yaitu 0,006. Dan pernyataan dari (Hastuti dkk, 2017) Penelitian lain yang mengatakan terdapat hubungan signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap dengan *p-value* 0,007.

Rumah sakit dapat dikatakan handal jika proses penerimaan pasien dilakukan dengan tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan pasien, serta prosedur pengadministrasian yang tidak berbelit-belit. Dengan demikian pasien rawat inap di RSUD Lembang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dari mulai prosedur sampai kecepatan penerimaan pasien yang sangat baik.

Kualitas pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Hubungan Dimensi (*Responsive*) atau ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Dimensi ketanggapan (*responsive*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan.

Setelah dilakukan analisis uji statistic *chi-square* terdapat kesimpulan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di RSUD Lembang dengan nilai *p-value* ($0,000 < (0,05)$). Sebagian komponen penilaian pada variabel ini yaitu perawat dan tenaga medis tanggap melayani dan menerima pasien dengan baik, serta tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat sesuai prosedur.

Menurut Zeithaml, dalam Tjiptono (2004:70) mengungkapkan lima dimensi mengenai kualitas jasa/pelayanan salah satunya yaitu *responsive* adalah komunikasi antara konsumen dalam hitungan waktu yang diperlukan oleh seseorang untuk menunggu bantuan, tanggapan jawaban, atau perhatian atas masalah. Adapun menurut (Sondari, 2017) Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia membantu pasien, pemberian yang jelas kepada pasien, dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien.

Respon pasien terhadap pelayanan pasien rawat inap di RSUD Lembang sangat puas dengan kesigapan dan ketanggapan petugas kesehatan yang selalu mendengarkan dan menerima keluhan pasien dengan sangat baik.

Hubungan dimensi (*Assurance*) jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Dimensi Jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan perilaku petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada para petugas kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis uji statistic *chi-square* diperoleh nilai $p= 0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien pada pasien rawat inap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di RSUD Lembang. Adapun Menurut Parasuraman dkk (1998) dalam Triwardani (2017), *Assurance* merupakan kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang membuat rasa aman dan bebas resiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan luas, sikap dan perilaku yang sopan terhadap pasien sehingga menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan *assurance*, jaminan yang baik meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit, sehingga pasien percaya dengan pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit.

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan pasien merasa cukup puas sebesar (42,8%) dengan pelayanan jaminan

(*assurance*) yang ada di RSUD Lembang. pasien merasa puas terutama terhadap pemahaman dokter dalam menentukan diagnosa penyakit dengan baik sehingga meyakinkan pasien merasa aman, serta perawat yang cekatan dan menghargai pasien. Sedangkan pasien yang merasa tidak puas pada jaminan (*assurance*) sebesar (28,6%), hal tersebut disebabkan kurang lengkapnya obat-obatan yang tersedia sehingga pasien terkadang harus membeli obat ditempat lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 30 responden pasien rawat inap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Lembang merasa cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit, serta terdapat hubungan antara variabel *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsive*, dan *assurance* dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan diatas terdapat beberapa saran antara lain:

1. Meningkatkan kebersihan fasilitas sarana fisik yang terdapat di RSUD Lembang demi menunjang kenyamanan pasien.
2. Memberikan lebih banyak informasi terkait jadwal pelayanan dan menambah jam pelayanan yang dilakukan di RSUD Lembang dengan memerhatikan kemudahan untuk diakses semua kalangan/pasien.
3. Melengkapi kesediaan farmasi yang dibutuhkan oleh pasien sehingga meminimalisir pasien untuk mendapatkan diluar Rumah Sakit

4. Menjaga kualitas tenaga Kesehatan yang selalu responsif dan kooperatif terhadap semua keluhan yang di keluhkan Pasien.
5. Meningkatkan kualitas layanan administrasi bagi pasien BPJS.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Direktur RSUD Lembang, BPJS Kesehatan di RSUD Lembang, para responden yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini, kepada civitas kampus Politeknik Piksi ganesha, kepada pembimbing yang sudah membimbing selama pembuatan jurnal ini dan kepada orang tua, teman-teman yang telah memberi semangat dan doa, sehingga pembuatan jurnal ini dapat berjalan dengan baik.

KEPUSTAKAAN

- Akbar, R. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Burhanuddin, N., 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *PERENNIAL*, 12(1), pp.41-46.
- Humas BPJS.2020. " Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia" diakses dari: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Nurfardiansyah, B. (2016) Maret 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa, Jurnal MKMI

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.

UU No. 40 Tahun 2004 tentang *Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*

UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*

Vianti, N. R. (2016). *Analisis Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap (Iri) Bangsal Dahlia Rsud Ungaran* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Semarang).