

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

by Ida Nurmawati

Submission date: 10-Feb-2021 09:56AM (UTC+0700)

Submission ID: 1505943351

File name: JS_Rawat_Inap_Ditinjau_dari_Dimensi_Mutu_Pelayanan_Kesehatan.doc (179K)

Word count: 4011

Character count: 28752

32

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

Ida Nurmawati¹, Bunga Adina Pramesti²

23

^{1,2}Jurusan Kesehatan, Program Studi D - IV Rekam Medis, Politeknik Negeri Jember, Indonesia
ida@polije.ac.id¹, addinabunga@gmail.com²

Abstrak

Latar Belakang: Fasilitas pelayanan kesehatan diharuskan memberikan mutu pelayanan yang profesional dan sesuai harapan pasien sehingga pasien puas, namun masih banyak keluhan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan yang tidak baik dapat membuat pasien tidak puas.

Tujuan: Menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap

Metode: Menggunakan metode *literature review* dan ditemukan tujuh belas jurnal dan dua skripsi yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan.

Hasil: Hasil analisis sembilan belas artikel ditemukan 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 yang menyebabkan kepuasan pasien yaitu pendidikan, usia pasien, dimensi *empathy*, dimensi *tangible*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *reliability*.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien BPJS, 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. A low rate of health services can cause patients to feel unsatisfied.

Objective : Analyze the quality of health service on inpatient Healthcare and Social Security Agency patients' satisfaction.

Methods : Used the literature review method and found seventeen journals and two theses that match the specified criteria.

Results : The nineteen articles found that patients were not satisfied because of unfriendly doctor and nurse, unavailability of proper tools and infrastructures, unresponsive nurse, unprofessional skills, and the service was not on time.

Conclusion : The factors that contribute patient satisfaction were education, patient age, empathy dimension, tangible dimension, responsiveness dimension, assurance dimension, reliability dimension.

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

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Rumah sakit yang berkeinginan untuk bertahan di tengah persaingan pihak lain, supaya melakukan peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan dan memenuhi kepuasan pasien (Sabarguna, 2008). Pada tahun 2014, pemerintah menjalankan program JKN dan BPJS untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dengan baik (Kementerian Kesehatan RI, 2004).

Menurut Pohan (2006), kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien terhadap hasil kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien memberika 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 Junistian (2018) terhadap pasien BPJS rawat inap menunjukkan 55,8% dari 129 pasien menyatakan mutu pelayanan BPJS kurang baik, dan 44,2% dari 129 responden menyatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Hasil tersebut tidak sesuai standar kepuasan pasien rawat inap yaitu $\geq 90\%$ (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Menurut Vianti (2016) ketidakpuasan tersebut dapat terjadi karena kebersihan dan kerapihan ruang perawatan yang tidak dijaga, kurang ramahnya dokter, penuhnya ruang rawat inap, dan tidak ada perhatian khusus saat pasien memerlukan bantuan. Hasil studi pendahuluan peneliti terhadap suatau fasilitas kesehatan di tahun 2019 menunjukkan ketidakpuasan pasien

disebabkan tidak bersihnya ruang perawatan, kamar mandi yang tidak dirawat, tidak ramahnya perawat, sempitnya parkir, permukaan lantai licin, dan perbedaan perlakuan petugas terhadap pasien pengguna BPJS.

Jika keluhan - keluhan tersebut dibiarkan, maka akan tumbuh perasaan tidak puas dalam diri pasien dan berdampak terhadap menurunnya kunjungan ulang pasien. Hal tersebut sesuai hasil penelitian Kusniati (2016) yang menunjukkan semakin tinggi kepuasan pasien, maka kunjungan ulang pasien juga semakin meningkat.

Berdasarkan uraian - uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini: "Bagaimanakah Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inpa?". Tujuan penelitian ini untuk melakukan analisis terkait mutu pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS rawat inap.

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. Pencarian artikel melalui penelusuran *Google Scholar*, dan *Crossref* dengan *keywords* Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan *OR* Kualitas Pelayanan Kesehatan *AND* Kepuasan Pasien BPJS *AND* Rawat Inap.

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

- a. Kriteria inklusi
 1. Mengukur mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap
 2. Berupa jurnal atau skripsi
 3. Metode penelitian kualitatif
 4. Dipublikasikan pada tahun 2010 - 2020
 5. Abstrak tersaji lengkap
 6. Sumber tercantum jelas (jurnal)

7. Terdapat nama institusi perguruan tinggi (skripsi)
 8. Dapat diunduh.
- b. Kriteria eksklusi
1. Artikel tidak tersaji *fulltext*
 2. Tidak mencantumkan analisis data yang jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menemukan bahwa faktor - faktor yang menyebabkan kepuasan pasien BPJS rawat inap yaitu karakteristik pasien, dan mutu pelayanan kesehatan.

1. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien dalam penelitian dapat dijadikan sebagai gambaran terhadap objek penelitian, dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk memperjelas data penelitian (Sutrisno, 2015).

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. Menurut Vasilefa (2015), 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) menemukan bahwa pasien yang berpendidikan sekolah dasar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal 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 *attribution*

theory Tjiptono (2015) bahwa kegagalan produk disebabkan kinerja yang diberikan tidak sesuai harapan sehingga konsumen mencari sendiri terkait alasan kegagalan produk tersebut. Proses tersebut sangat menentukan kepuasan konsumen jika konsumen memasukkan unsur pengalaman, dan pengetahuannya dalam menilai produk (Nurhayani and Suryano, 2015).

2. Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil uraian - uraian dari arti¹⁰ yang ditemukan menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *tangible*, dimensi *assurance*, dan²⁸ dimensi *empathy* dapat menyebabkan kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Parasuraman, dkk (1988) bahwa dimensi - dimensi tersebut termasuk lima dimensi utama yang menjadi penyebab kepuasan pasien (Bustami, 2002).

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, dan tidak sesuai pelayanannya dengan keinginan pasien. Penelitian Syaputra (2015) menyebutkan bahwa *reliability* yang baik dan dapat membuat pasien puas yaitu ketidakterlambatan petugas saat dibutuhkan di ruang perawatan, dan petugas yang tidak profesional membuat pasien tidak puas. 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. Menurut Natassa dan Dwijayanti (2019) absennya petugas saat jam pelayanan membuat pasien tidak puas. Hasil penelitian

tersebut diperkuat dengan hasil penelitian Bancin, Aini dan Gunawan (2018) yang menyebutkan bahwa waktu pelayanan yang cukup baik disebabkan kehadiran perawat dan dokter yang tepat waktu. Datuan, Darmawansyah dan Daud (2018) juga menyebutkan bahwa pasien merasa puas karena pelayanan administrasi, pelayanan apotek dan laboratorium, dan jam berkunjung yang dijalankan sesuai waktu yang ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian Siswati (2015), Bancin, Aini dan Gunawan (2018), Datuan, Darmawansyah dan Daud (2018), Natassa dan Dwijayanti (2019), Syaputra (2015) dan Manzahri (2015) dapat diketahui bahwa ketepatan waktu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik berperan untuk membuat pasien puas. Parasuraman, dkk (1985) menyebutkan bahwa *reliability* mempunyai empat unsur, dan dua di antaranya berkaitan dengan waktu, yaitu tepatnya kinerja pelayanan dan tepatnya waktu pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, menyelesaikan seluruh rangkaian pelayanan dengan tepat waktu dan sesuai prosedur merupakan bagian dari kepuasan pasien (Semil, 2018). Hal tersebut juga sesuai yang dikemukakan oleh Irawan (2007) bahwa unsur pokok dimensi *reliability* yaitu kemampuan penyedia jasa layanan dalam memberikan pelayanan dengan tepat janji dan akurat.

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 tidak puas. Dengan adanya informasi terkait sistem pelayanan yang diberi 25 kepada pasien dapat membuat pasien mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sesuai

atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan sehingga pasien dapat memberikan penilaian yang tepat. Gaspersz (1997) mengemukakan bahwa penyedia jasa harus memperhatikan kemudahan mendapatkan pelayanan seperti terdapat obat yang lengkap dan adanya informasi. Egtbert, dkk (1964), Skipper dan Leonard (1986) menyebutkan bahwa informasi berefek positif dan dapat memperkuat psikologis. Pemberian informasi terkait hal - hal yang akan dijalankan pasien termasuk strategi efektif terkait kepuasan pasien dengan asuhan dan pengirisan biaya (Morrison and Burnard, 2008). Irawan (2007) juga menyebutkan bahwa salah satu hal besar untuk memaksimalkan pelayanan *reliability* yaitu menginformasikan terlebih dahulu kepada pasien jika terdapat kebijakan atau bentuk pelayanan baru (Sudirman, 2016).

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 dan Wiranata (2020) menyebutkan bahwa ketanggapan petugas yang sesuai kebutuhan pasien dapat membuat pasien nyaman, dan Syaputra (2015) menyebutkan petugas yang tidak tanggap dapat membuat pasien tidak puas. 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, sedangkan yang menumbuhkan 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 (2018), Tonis dan Wiranata (2020), Syaputra (2015), Wiguna (2017) dan Siswati (2015) 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 oleh *The Audit Commission* (1993) menyebutkan bahwa minimnya informasi dan komunikasi dengan petugas menjadi daftar teratas yang diperhatikan pasien (Morrison and Burnard, 2008). Parasuraman, dkk (1985), dan Gaspersz (1997) yang menyatakan bahwa ketanggapan petugas membantu pasien dan menanggapi keluhan pasien merupakan unsur - unsur dimensi *responsiveness*.

Siswati (2015) menemukan bahwa jumlah personal baik dan dapat menumbuhkan kepuasan disebabkan pergantian jadwal petugas yang tepat waktu, sedangkan 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. Dengan adanya petugas saat dibutuhkan menunjukkan bahwa petugas selalu siap membantu pasien sehingga pasien dapat menilai bahwa pelayanan *responsiveness* baik. Hal tersebut sesuai yang dikemukakan oleh Utama (2018) bahwa salah satu unsur yang menjadi keberlangsungan mutu pembangunan pelayanan kesehatan yaitu jumlah petugas kesehatan yang professional dan memadai.

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 dan Wiranata (2020) bahwa 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 dan Bangkele (2016) menemukan bahwa puasanya pasien terhadap pelayanan *tangible* disebabkan perasaan nyaman saat dirawat, rapi dan bersihnya fasilitas rumah sakit. Bancin, Aini dan Gunawan (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, Darmawansyah dan Daud (2018) 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 har. 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.

Berdasarkan hasil penelitian Basri dan Leoganda (2016), Tonis dan Wiranata (2020), Natassa dan Dwijayanti (2019), Sistwa (2015), Datuan, Darmawansyah dan Daud (2018), Puspa dan Bangkele (2016), Bancin, Aini dan Gunawan (2018), dan Wiguna (2017) dapat diketahui bahwa lengkapnya sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan dan penampilan petugas dapat menumbuhkan kenyamanan pasien sehingga pasien puas.

Kenyaman yang baik memungkinkan pasien untuk sembuh lebih cepat. Hal tersebut sesuai yang dikemukakan oleh Donabedian (1980) bahwa sumber daya manusia, sarana dan prasarana termasuk struktur mutu pelayanan kesehatan (Budi Setyawan dan Supriyanto, 2019). Apabila struktur diterapkan dengan baik, maka proses asuhan kesehatannya berkemungkinan besar baik. Pohan (2006) juga menyebutkan bahwa pelayanan *tangible* yang berupa kondisi fisik dan lingkungan menjadi kesan utama pasien sehingga mempengaruhi citra rumah sakit.

2.4 Dimensi *assurance*

Tonis dan Wiranata (2020) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik dan serius membuat pasien percaya sehingga pasien merasa puas. Menurut Natassa dan Dwijayanti (2019), pasien tidak puas terhadap kemampuan petugas yang diragukan seperti petugas yang tidak ahli memasang infus. Menurut Puspa dan Bangkele (2016) terjaganya rahasia pasien dan pengalaman petugas dapat menumbuhkan kepuasan pasien. Siswati (2015) menyebutkan bahwa pelayanan *assurance* yang baik dan memuaskan disebabkan tepatnya diagnosa petugas, penjelasan diagnosa yang jelas, sedangkan yang tidak memuaskan disebabkan pelayanan dokter yang hanya di hari Senin - Jum'at. Wiguna (2017) dan Syaputra (2015) 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 Siswati (2015), Puspa dan Bangkele (2016), Natassa dan Dwijayanti (2019), Tonis dan Wiranata (2020), Syaputra (2015) dan Wiguna (2017) 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. Prihanti (2017) menyebutkan bahwa pasien yang mendatangi fasilitas kesehatan bertujuan mendapatkan pelayanan prima untuk mengatasi masalahnya. Menurut Donabedian (1980), penegakan diagnosis termasuk salah satu unsur *process* dari mutu pelayanan kesehatan. Semakin sesuai standar pelayanan yang diberikan petugas kesehatan, maka semakin tinggi asuhan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien (Budi Setyawan dan Supriyanto, 2019). Leori DiPrete Brown, dkk (1992) juga menyebutkan bahwa meminimalisir terjadinya cedera, infeksi, efek samping, dan bahaya lainnya merupakan salah satu cara menjaga mutu pelayanan *assurance* (Bustami, 2002).

2.5 Dimensi *empathy*

Syaputra (2015) dan Siswati (2015) menuturkan pelayanan *empathy* yang baik dan memuaskan disebabkan petugas mudah dihubungi, informasi disampaikan dengan jelas, dan tidak memandang status sosial pasien, sedangkan menurut Siswati (2015) pelayanan *empathy* yang tidak memuaskan disebabkan perawat yang kurang ramah saat ²⁴ memberikan bantuan kepada pasien yang buang air kecil, buang air besar, duduk, dan bangun tidur. Tonis dan Wiranata (2020) juga menyebutkan bahwa pelayanan yang tidak membedakan status sosial pasien berdampak terhadap kepuasan pasien. Menurut Natassa dan Dwijayanti (2019) petugas yang menghindari kontak mata dengan pa³⁶n 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 dan Wiranata (2020) dan Puspa dan 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, Aini dan Gunawan (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, Aini dan Gunawan (2018), (Wiguna, 2017), Puspa dan Bangkele (2018), Tonis dan Wiranata (2020), Mutiara *et al.* (2018), Natassa dan Dwijayanti (2019) dan Siswati (2015), 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 Sullivan (1990) bahwa komunikasi empatik berdampak terhadap meningkatnya kepuasan pasien dan penurunan stress pasien. *Empathy* juga termasuk komponen hubungan dokter dan pasien sebab berpengaruh terhadap diagnosis dan perawatan pasien (Prihanti, 2017).

Datuan, Darmawansyah dan Daud, (2018) mengemukakan bahwa akses baik disebabkan kemudahan menjangkau rumah sakit, kemudahan memperoleh transportasi umum, dan kemudahan komunikasi sehingga menumbuhkan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian Datuan, Darmawansyah dan Daud (2018) dapat diketahui kemudahan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan berperan dalam memuaskan pasien. Kondisi pasien yang sedang tidak sehat merupakan hal yang tidak menyenangkan bagi pasien, sehingga dengan 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:

1. Pasien yang berpendidikan sekolah dasar mudah merasakan kepuasan karena mempunyai pengetahuan yang minim.
2. Pasien yang berusia tua mudah merasakan kepuasan karena pasien lebih banyak bertanya pada petugas terkait kebutuhannya sehingga harapannya terpenuhi.
3. Pelayanan *empathy* yang tidak memuaskan disebabkan kurangnya simpatik, perhatian dan pengertian petugas terhadap pasien, letak fasilitas kesehatan yang jauh, dokter dan perawat yang kurang ramah, petugas yang tidak memperhatikan keluhan pasien, dan perawat yang tidak melakukan komunikasi dengan pasien.
4. Pelayanan *tangible* yang tidak memuaskan disebabkan ruang perawatan dan petugas yang tidak rapi, kurang memadainya peralatan, sarana dan prasarana yang tidak lengkap, kurang bersihnya lingkungan, kamar mandi dan tempat tidur, kurang baiknya peralatan makanan, dan rusaknya peralatan elektronik.
5. Pelayanan *responsiveness* yang tidak memuaskan disebabkan tidak tahunya pasien terhadap sistem pelayanan rujukan berjenjang, perawat yang kurang tanggap, dan perawat yang tidak ada saat dibutuhkan.
6. Pelayanan *assurance* yang tidak memuaskan disebabkan kurang jelasnya informasi hasil diagnosis yang disampaikan petugas, ketidakseriusan dan ketidaktelitian petugas saat pelayanan, petugas tidak ahli saat memasang infus, kemampuan petugas saat

menegakkan diagnosis, dan hilangnya barang saat dirawat.

7. Pelayanan *reliability* yang tidak memuaskan disebabkan petugas kurang mampu memberikan pelayanan akurat dan terpercaya, absennya petugas saat pelayanan, tidak tepatnya waktu pelayanan dokter dan pelayanan administrasi, pelayanan makanan tidak sesuai pesanan, dan tidak adanya brosur obat.

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, maka pihak fasilitas kesehatan:

1. Memberikan perhatian lebih dan menjelaskan dengan detail terhadap pasien berpendidikan tinggi untuk memahami harapan pasien tersebut.
2. Memberikan perhatian lebih terhadap pasien berusia muda untuk memahami harapan pasien tersebut.
3. Meningkatkan pelayanan *empathy* melalui peningkatan simpatik, perhatian, pengertian terhadap pasien, dan memberikan pelayanan kepada seluruh pasien.
4. Meningkatkan pelayanan *tangible* dengan cara melengkapi sarana dan prasarana, menjaga kebersihan lingkungan, kamar mandi, tempat tidur dan peralatan makanan, dan peralatan elektronik yang rusak diperbaiki.
5. Meningkatkan pelayanan *responsiveness* melalui sosialisasi pelayanan rujukan berjenjang, meningkatkan ketanggapan dokter dan perawat dan layanan informasi yang bermutu.
6. Meningkatkan pelayanan *assurance* melalui pemberian pelayanan sesuai prosedur, serius saat melayani pasien, dan menjaga keamanan barang pasien.
7. Meningkatkan pelayanan *reliability* melalui peningkatan kemampuan petugas sesuai profesinya, menyediakan brosur obat, dan menyalakan kesehatan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Bancin, E. S., Aini, F. and 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 Medis*, 1(1), p. 41. doi: 10.33085/jrm.v1i1.3983.

Basri, A. H. and Leoganda, D. F. (2016) 'Hubungan Fasilitas Ruang Rawat Inap dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS', *Journal of Ners Immuniti*, 07(01), pp. 47-54. Available at: <http://journal.unigres.ac.id/index.php/JNIG/article/view/113>.

Budi Setyawan, F. E. and Supriyanto, S. (2019) *Manajemen Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama Jawa. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=pNqSDwAAQBAJ&pg=PA125&dq=output+kesembuhan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiN7Ki1v5vtAhUkqksFHY3hCI8Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=output+kesembuhan&f=false>.

Bustami (2002) *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Aksestabilitasnya*. Jakarta: Erlangga Medical Series.

Datuan, N., Darmawansyah and Daud, A. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 01(03). Available at: <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jkmmunhas/article/view/8820>.

Junistian, H. H. (2018) *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD dr. Soeratno Gemolong*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Available at: <http://eprints.ums.ac.id/69125/>.

Kementerian Kesehatan RI (2004) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Available at: <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>.

- 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', 4(02), pp. 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*. STIKes Muhammadiyah Pringsewu Lampung, 4(8). doi: 10.35952/jik.v4i8.13.
- 5 Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2008) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Available at: <https://rsud.klungkungkab.go.id/public/img/filemedia/file/Kepmenkes.No.129.Tahun.2008.Standar.Pelayanan.Minimal.RS.pdf>.
- 45 Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2019) *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- 9 Morrison, P. and Bumard, P. (2008) *Caring and Communicating: Hubungan Interpersonal dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC. Available at: https://books.google.co.id/books?id=X_YBXDCAWUIC&pg=PA35&dq=informasi+dengan+kepuasan+pasi&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwjlmay035LtAhVL7HMBHaNLB1sQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=informasi+dengan+kepuasan+pasi&f=false.
- Mutiara, H. et al. (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), pp. 31-36.
- Natassa, J. and 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 ...*, 8(2). Available at: <https://jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/view/52>.
- Nurhayani and Suryano, D. (2015) *Strategi Pemasaran Kontemporer*. Pasuruan: Qiara Media. Available at: https://books.google.co.id/books?id=7bOWDwAAQBAJ&pg=PA10&dq=pengetahuan+pelanggan+dan+kepuasan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiko_XHnp7tAhWPdn0KHbv-BBMQ6AEwBXoECAQQAg#v=onepage&q=pengetahuan+pelanggan+kepuasan&f=false.
- 18 Pohan, I. S. (2006) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- 11 Prihanti, G. S. (2017) *Empati dan Komunikasi (Dilengkapi Modul Pengajaran dengan Model Pendidikan Berbasis Komunitas)*. Malang: UMM Press. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=7NgDEAAAQBAJ&pg=PA23&dq=peningkatan+kepuasan+pasi&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwimvuHcqJntAhXh63MBHZIVAE0Q6AEwBHoEAYQAQg#v=onepage&q=peningkatan+kepuasan+pasi&f=false>.
- Puspita A. S. and Bangkele, E. Y. (2016) '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), pp. 40-50. Available at: <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/MedikaTadulako/article/view/12309>.
- 14 Sabarguna, B. S. (2008) *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- 16 Semil, N. (2018) *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem*

- Pelayanan Publik di Indonesia*. Edisi Pert. Jakarta: Kencana. Available at: https://books.google.co.id/books?id=76_MDwAAQBAJ&pg=PA140&dq=keteepatan+waktu+pelayanan+dengan+kepuasan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwkrKDDy9vuAhXGH7cAHaBxAwoQ6AEwAXoECAUQAQ#v=onepage&q=keteepatan+waktu+pelayanan+dengan+kepuasan&f=false.
- ⁸ Siswati, S. (2015) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar', *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), pp. 174–183. Available at: <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531>.
- Sudirman (2016) *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Leutikaprio. Available at: https://books.google.co.id/books?id=iMn2DwAAQBAJ&pg=PA39&dq=ketinggapan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwjBu7_c1IPuAhXCXisKHcfaATsQ6AEwA3oECAUQAQ#v=onepage&q=ketinggapan&f=false.
- ⁴⁴ Sutrisno, A. (2015) *Hubungan Kredibilitas Dosen Public Speaking dengan Keterampilan Berbicara Mahasiswa*. Universitas Padjajaran Bandung. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=VijHDwAAQBAJ&pg=PA89&dq=karakteristik+responden+diperlukan+untuk&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiI9JDCwJLtAhWD7XMBHYQNANoQ6AEwA3oECAUQAQ#v=onepage&q&f=false>.
- Syaputra, H. (2015) *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rawat Inap Interne RSUD Dr . Adnaan WD Perintis Payakumbuh Tahun 2015*. Available at: <http://repo.stikesperintis.ac.id/374/>.
- ⁷ Tonis, M. and 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). Available at: <https://ojs.stikesawalbrospekanbaru.ac.id/index.php/jham/article/view/12>.
- Utama, N. R. (2018) *Perubahan Organisasional Institusi Pendidikan Tinggi Tenaga Kesehatan*. Malang: Wineka Media. Available at: https://books.google.co.id/books?id=InSIDwAAQBAJ&pg=PA4&dq=ketersediaan+tenaga+kesehatan+untuk+pembangunan+kesehatan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwjN977v_JjtAhVbyjgGHbITCuAQ6AEwAnoECAYQAQ#v=onepage&q=ketersediaan+tenaga+kesehatan+untuk+pembangunan+kesehatan&f=false.
- ³⁴ Vasilefa, F. (2015) 'Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang tahun 2014', *Skripsi*. Available at: <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/737/>.
- ³⁸ Vianti, N. R. (2016) 'Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran', *Undergraduate Thesis*, p. 194.
- ³⁷ 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), pp. 207–218. Available at: <https://www.neliti.com/publications/299173/hubungan-mutu-pelayanan-bpjs-kesehatan-dengan-kepuasan-pasien-bpjs-di-instalasi>.

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

ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.untad.ac.id Internet Source	1%
2	www.farmasiexperience.com Internet Source	1%
3	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
4	www.neliti.com Internet Source	<1%
5	qdoc.tips Internet Source	<1%
6	digilib.unisayogya.ac.id Internet Source	<1%
7	sinta.ristekbrin.go.id Internet Source	<1%
8	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1%
9	conference.stikep-ppnijabar.ac.id	

Internet Source

<1%

10

Mukhlisiana Ahmad. "Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien", Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 2019

Publication

<1%

11

ummpress.umm.ac.id

Internet Source

<1%

12

juke.kedokteran.unila.ac.id

Internet Source

<1%

13

repository.usu.ac.id

Internet Source

<1%

14

jurnal.untan.ac.id

Internet Source

<1%

15

Submitted to Universitas Airlangga

Student Paper

<1%

16

jurnal.unitri.ac.id

Internet Source

<1%

17

repository.unair.ac.id

Internet Source

<1%

18

scholar.unand.ac.id

Internet Source

<1%

19

core.ac.uk

Internet Source

<1%

20

www.repo.stikesperintis.ac.id

Internet Source

<1%

21

123dok.com

Internet Source

<1%

22

repository.helvetia.ac.id

Internet Source

<1%

23

ranocenter.net

Internet Source

<1%

24

journal.unhas.ac.id

Internet Source

<1%

25

johannessimatupang.wordpress.com

Internet Source

<1%

26

jurnal.unismuhpalu.ac.id

Internet Source

<1%

27

ejournal.uika-bogor.ac.id

Internet Source

<1%

28

www.scribd.com

Internet Source

<1%

29

jurnal.usu.ac.id

Internet Source

<1%

30

eprints.unram.ac.id

Internet Source

<1%

31	Nuraeni, Aszrul AB, Haerani. "Relationship Quality Of Health Services With The Level Of Satisfaction Of Hospital Patients", Comprehensive Health Care, 2019 Publication	<1%
32	www.mitrariset.com Internet Source	<1%
33	e-journal.unair.ac.id Internet Source	<1%
34	repository.um-palembang.ac.id Internet Source	<1%
35	ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id Internet Source	<1%
36	Muhammad Basyir. "Pengaruh Physical Evidence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Kepuasan sebagai Variabel Pemediasi", Jurnal EMT KITA, 2020 Publication	<1%
37	ejournalhealth.com Internet Source	<1%
38	jurnal.stikeswirahusada.ac.id Internet Source	<1%
39	ejournal.urindo.ac.id Internet Source	<1%

40	ejournal.stikku.ac.id Internet Source	<1%
41	Ratna Purwaningrum. "ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PERTAMINA BINTANG AMIN BANDAR LAMPUNG TAHUN 2018", Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan, 2020 Publication	<1%
42	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
43	journal.fkm.ui.ac.id Internet Source	<1%
44	Submitted to Binus University International Student Paper	<1%
45	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%
46	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1%
47	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1%

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On