

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA KARTU BPJS DI POLI RS SWASTA PEKANBARU

MHD. Ali Safitroh¹, Erwin², Sofiana Nurchayati³

Program Studi Ilmu Keperawatan

Universitas Riau

Email: fitroh.adjah@yahoo.com

Abstract

Health is a basic human needs to be able to live a productive, decent and patient satisfaction BPJS card users is one of the main indicators to know whether or not the service of RS. This research aims to know the description of patient satisfaction BPJS card users in Poly RS Private Pekanbaru with a descriptive quantitative research design. The research sample is 100 people respondents is taken based on the criteria of inclusion of non probability sampling using a technique that is purposive sampling. Measuring instrument used was a questionnaire to measure patient satisfaction BPJS card users. The results showed 100 people from respondents who researched most patients based on age level is adult end end 36-45 year i.e. as many as 27 people respondents (27%), sex women 54 people respondents (54%), high school education 52 those respondents (52%), Private job 28 respondents (28%). Patient satisfaction was based on a dimension of tangibles satisfied 88 respondents (88%) people, the less satisfied amounted to 5 respondents (5%), reliability of patients satisfied people 69 respondents (69%), less satisfied 29 respondents (29%), responsiveness (91 people satisfied respondents 91%), less satisfied 4 respondents (4%), assurance satisfied 92 people respondents (92%), less satisfied three people respondents (3%), 66 people satisfied empathy respondents (66%), less satisfied 31 respondents (31%). Thus obtained a majority of patients BPJS card users were satisfied with the services provided at the in poly RS Syafira Pekanbaru is as much as 86(86%). Advice so that more hospitals improve patient satisfaction was created primarily in order for card users BPJS.

Keywords: BPJS, Patient Satisfaction, Respondent

PENDAHULUAN

Rumah sakit (RS) merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. RS juga memiliki peran strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat sebagai tujuan pembangunan kesehatan. Agar RS menjadi pilihan utama di masyarakat, maka RS harus meningkatkan pelayanan agar terciptanya kepuasan pasien. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di RS tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkannya dengan yang diharapkannya (Pohan, 2007). Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas

akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut.

Tjiptono (2014) menyatakan kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagi ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Pasuraman, et.al. dalam Kotler (2013), ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya, yaitu *Realibilitas* (Keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) dan *Tangible* (kenyataan). Untuk memenuhi tercapainya 5 dimensi tentang masalah kepuasan terutama pada pengguna kartu jaminan kesehatan seperti Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) RS harus memberikan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri individu atau kelompok penduduk yang datang berobat ke RS.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (BPJS

Kesehatan, 2013). Dalam hal ini BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2013).

Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. BPJS ini sangat bermanfaat bagi anggota yang telah terdaftar, karna dapat membantu dalam mengurangi biaya kesehatan yang tidak sebanding dengan penghasilan yang didapatkan (Tunggal, 2016). Pengguna kartu BPJS juga mengharapkan pelayanan yang maksimal dan tidak membedakan status agar terciptanya kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien pengguna kartu BPJS merupakan salah satu indikator untuk mengetahui bagian mana yang harus ditingkatkan lagi. Pelayanan yang baik dari suatu RS dapat memberikan manfaat RS tersebut, diantaranya hubungan RS dengan pasien menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pasien untuk datang kembali ke rs tersebut dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi RS. Reputasi suatu RS menjadi semakin baik serta laba yang diperoleh semakin meningkat. Begitu juga dengan RS Syafira Pekanbaru, jika tidak meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada pasien terutama pasien pengguna kartu BPJS, akan mengakibatkan pasien tidak mau lagi berkunjung ke RS tersebut .

RS Syafira Pekanbaru merupakan salah satu RS swasta yang berada di kota Pekanbaru dan merupakan salah satu rumah sakit rujukan di Riau. RS Syafira Pekanbaru yang dalam perkembangannya mampu meraih akreditasi paripurna dengan tipe rumah sakit C, diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan sesuai kaidah-kaidah yang berlaku. Kendala yang ditemukan di poli RS Syafira untuk pengguna kartu BPJS adalah proses administrasi dan antrian yang lama seperti antrian pendaftaran dan mendapatkan obat menyebabkan ketidak nyamanan pasien.

Hasil survei awal yang dilakukan peneliti di RS Syafira Pekanbaru pada 21 Agustus 2017 kepada 10 orang pasien pengguna kartu BPJS didapatkan 7 orang pasien mengatakan tidak puas dan 3 orang pasien mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Saat ditanya alasan pasien mengatakan tidak puas karna terlalu lamanya proses administrasi seperti saat pendaftaran dan lamanya antrian yang diperlukan untuk mengambil obat. Sehingga peneliti tertarik untuk mengkaji persiapan RS Syafira dalam mempertahankan akreditasi paripurna dan akreditasi paripurna tersebut adalah sesuai dengan kenyataan yang dirasakan oleh pasien. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui “gambaran kepuasan pasien pengguna kartu BPJS dipoli RS Swasta Pekanbaru tahun 2018.”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui gambaran kepuasan pasien pengguna kartu BPJS dipoli RS Syafira Pekanbaru.

Hasil penelitian ini diharapkan Memberikan evaluasi kepada bidang pelayanan kesehatan agar lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan, serta Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan RS sesuai dengan harapan dan keinginan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di rumah sakit Syafira Pekanbaru yang dimulai dari bulan Agustus sampai bulan januari. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah pasien pengguna kartu BPJS yang berobat ke poli RS Syafira Pekanbaru. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi dan eklusi yaitu 100 orang.

Alat pengumpul data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Analisa data menggunakan analisa univariat. Analisa univariat dalam penelitian ini akan menampilkan distribusi frekuensi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan serta gambaran kepuasan pasien pengguna kartu BPJS di poli RS Syafira Pekanbaru dan

gambaran kepuasan pasien pengguna kartu BPJS perdimensi kepuasan yaitu dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian.

HASIL PENELITIAN

1. Analisa Univariat

Distribusi berdasarkan karakteristik responden dijelaskan pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1

Distribusi Karakteristik Responden

| No | Karakteristik | Frekuensi | Presentase (%) |
|----------------------|--------------------------|-----------|----------------|
| Umur | | | |
| 1 | Remaja Akhir 17-25 tahun | 21 | 21 |
| 2 | Dewasa Awal 26-35 tahun | 15 | 15 |
| 3 | Dewasa Akhir 36-45 tahun | 27 | 27 |
| 4 | Lansia Awal 46-55 tahun | 20 | 20 |
| 5 | Lansia akhir 56-65 tahun | 16 | 16 |
| 6 | Manula 66 – sampai atas | 1 | 1 |
| | Jumlah | 100 | 100 |
| Jenis Kelamin | | | |
| 1 | Laki-laki | 46 | 46 |
| 2 | Perempuan | 54 | 54 |
| | Jumlah | 100 | 100 |
| Pendidikan | | | |
| 1 | Tidak sekolah | 2 | 2 |
| 2 | SMP | 13 | 13 |
| 3 | SMA | 52 | 52 |
| 4 | D3 | 12 | 12 |
| 5 | Sarjana | 21 | 21 |
| | Jumlah | 100 | 100 |
| Pekerjaan | | | |
| 1 | Tidak bekerja | 10 | 10 |
| 2 | IRT | 24 | 24 |
| 3 | PNS | 16 | 16 |
| 4 | Wiraswasta | 15 | 15 |
| 5 | Swasta | 28 | 28 |
| 6 | Mahasiswa | 7 | 7 |
| | Jumlah | 100 | 100 |

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 orang responden yang diteliti pasien terbanyak berdasarkan tingkat umur adalah dewasa akhir 36-45 tahun yaitu sebanyak 27 orang responden (27 %), berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan sebanyak 54 orang responden (54%), pendidikan terakhir terbanyak adalah SMA yaitu sebanyak 52 orang responden (52%), pekerjaan terbanyak

adalah swasta yaitu sebanyak 28 orang responden (28%).

Tabel 2

Gambaran Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Dipoli RS Syafira Pekanbaru

| Kepuasan Responden | Frekuensi | Presentase (%) |
|--------------------|-----------|----------------|
| Puas | 86 | 86 |
| Kurang Puas | 14 | 14 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa pasien pengguna kartu BPJS yang terbanyak terdapat pada kategori puas dengan pelayanan sebanyak 86 responden (86%) dipoli RS Syafira Pekanbaru.

Tabel 3

Distibusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Terhadap Aspek Reliability (Kehandalan) Dipoli RS Syafira Pekanbaru

| Aspek Reliability | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------------------|-----------|----------------|
| Sangat puas | 2 | 2 |
| Puas | 69 | 69 |
| Kurang puas | 29 | 29 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna kartu BPJS dipoli terhadap aspek reliability paling banyak dalam kategori puas sebanyak 69 responden (69%).

Tabel 4

Distibusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Terhadap Aspek Responsiveness (Ketanggapan)

| Aspek responsiveness | Frekuensi | Presentase (%) |
|----------------------|-----------|----------------|
| Sangat puas | 5 | 5 |
| Puas | 91 | 91 |
| Kurang puas | 4 | 4 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna kartu BPJS terhadap aspek responsiveness paling

banyak dalam kategori puas sebanyak 91 responden (91%).

Tabel 5

Distibusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Terhadap Aspek Assurance (Jaminan) Dipoli RS Syafira Pekanbaru

| Aspek Assurance | Frekuensi | Presentase (%) |
|-----------------|-----------|----------------|
| Sangat puas | 5 | 5 |
| Puas | 92 | 92 |
| Kurang puas | 3 | 3 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna kartu BPJS terhadap aspek assurance di poli paling banyak dalam kategori puas sebanyak 92 responden (92%).

Tabel 6

Distibusi frekuensi tingkat kepuasan pasien pengguna kartu BPJS terhadap aspek emphaty (perhatian)

| Aspek Emphaty | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|-----------|----------------|
| Sangat puas | 3 | 3 |
| Puas | 66 | 66 |
| Kurang puas | 31 | 31 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna kartu BPJS terhadap aspek *emphaty* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 66 responden (66%).

Table 7

Distibusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pengguna Kartu Bpjs Dipoli Terhadap Aspek Tangible (Bukti Fisik)

| Aspek Tangible | Frekuensi | Presentase (%) |
|----------------|-----------|----------------|
| Sangat puas | 7 | 7 |
| Puas | 88 | 88 |
| Kurang puas | 5 | 5 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna kartu BPJS dipoli terhadap aspek *tangible* paling

banyak dalam kategori puas sebanyak 88 responden (88%).

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Umur

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 100 orang responden yang berobat ke poli RS Syafira, responden terbanyak berada pada kelompok umur 36-45 tahun (dewasa akhir) yaitu berjumlah 27 orang responden (27%). Hasil ini sejalan dengan penelitian Ester (2017) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Pukesmas Jaya Mukti” yang mengatakan mayoritas usia responden berada pada rentang umur 36-45 tahun sebanyak 57%. Orang-orang yang sudah mencapai usia dewasa akhir akan terjadi berbagai perubahan organ tubuh seperti penurunan respon imun dan penurunan organ tubuh yang akan menyebabkan mereka lebih gampang untuk sakit.

b. Jenis Kelamin

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 100 orang responden yang berobat ke poli RS Syafira, responden terbanyak berada pada jenis kelamin perempuan yaitu 54 orang responden (54%) dibandingkan laki-laki. Hasil ini sejalan dengan pendapat Rangkuti (2006) mengatakan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan dari pada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan peserta BPJS lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rindi Aldila Arianto (2017) tentang “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak Ii Bantul Yogyakarta” yang mengatakan pada penelitiannya bahwa pasien terbanyak adalah perempuan sebanyak 48 responden (57,1%) dibandingkan laki-laki.

c. Pendidikan

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 100 orang responden yang berobat ke poli RS Syafira, responden terbanyak berada pada 52 orang responden

pendidikan terakhir SMA (52%). Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Rangkuti (2006) yang menyatakan bahwa pendidikan cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan pasien dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Masyarakat yang berpendidikan memiliki pengetahuan, sehingga pengetahuannya mengenai teknis pelayanan BPJS khususnya mengenai teknis pelayanan sistem rujukan berjenjang tersebut akan lebih baik (Rangkuti, 2006).

d. Pekerjaan

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 100 orang responden yang berobat ke poli RS Syafira, responden terbanyak berada pada pekerjaan swasta yaitu sebanyak 28 orang responden (28%). Pekerja penerima upah (swasta) wajib mendaftarkan diri menjadi anggota jaminan kesehatan nasional (Perpres, 2013). Pekerjaan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas seseorang yang bekerja pada orang lain atau instansi, kantor dan perusahaan untuk memperoleh penghasilan yaitu upah atau gaji, baik berupa uang maupun barang demi memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari (Lase, 2011). Pekerja yang sakit akan menggunakan jasa layanan BPJS yang merupakan jaminan kesehatan mereka saat bekerja.

e. Gambaran Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas puas sebanyak 86 responden (86%) pasien pengguna kartu BPJS merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di poli RS Syafira Pekanbaru. Hasil penelitian Rimawati (2016) yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan” dengan hasil menunjukkan bahwa 36 responden (85,7%) kepuasan tinggi disebabkan oleh petugas kesehatan membantu pasien untuk memperoleh obat dan pelayanan kesehatan membuat keluhan pasien makin berkurang sehingga pasien merasa puas (reliabilitas) dalam berobat, petugas puskesmas juga menjaga kondisi peralatan yang digunakan selalu bersih (*tangible*) dan juga petugas kesehatan memberitahu dengan

jelas suatu hal yang harus dipatuhi oleh pasien tentang anjuran dalam perawatan (*emphaty*).

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Ketidakpuasan atau perasaan kekecewaan pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Pasien ketika mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2007).

a. *Tangible* (bukti fisik)

Berdasarkan tabel 7 bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna kartu BPJS terhadap aspek *tangible* (bukti fisik) paling banyak dalam kategori puas sebanyak 88 orang responden (88%). Item bukti fisik diketahui satu item pertanyaan kurang puas yaitu kelengkapan fasilitas dan alat medis sebanyak 4 orang responden (4%) dan dokter dan perawat berpenampilan rapi sebanyak 1 orang responden (1%). 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 penelitian 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 kerapian penampilan petugas. Berdasarkan indikator tersebut mayoritas responden melihat bahwa bukti fisik (*tangible*) yang diberikan sesuai dengan mereka.

b. Reliability (kehandalan)

Berdasarkan tabel 3 bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna kartu BPJS terhadap aspek *reliability* (kehandalan) paling banyak dalam kategori puas yaitu 69 responden (69%). Namun masih ada responden kurang puas terhadap item kehandalan yaitu dokter mulai praktek sesuai dengan jam yang ditentukan sebanyak 31 orang responden (31%) dan waktu buka pelayanan sesuai dengan jam yang ditetapkan sebanyak 7 orang responden (7%). Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Walyani (2015) yang menyatakan bahwa kehandalan dan keterampilan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c. Responsiveness (ketanggapan)

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna kartu BPJS terhadap aspek ketanggapan paling banyak dalam kategori puas sebanyak 91 responden (91%). Item ketanggapan diketahui ada satu item pertanyaan kurang puas yaitu petugas RS cepat dalam merespon pasien sebanyak 4 orang responden (4%). Penelitian ini sesuai dengan pendapat Walyani (2015) yang menyatakan bahwa *responsiveness* (ketanggapan) adalah kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.

d. Assurance (jaminan)

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna kartu BPJS terhadap aspek *assurance* (jaminan) paling banyak dalam kategori puas sebanyak 92 responden (92%). Item *assurance* (jaminan) diketahui ada satu item pertanyaan kurang puas yaitu dokter dan perawat cepat dan tepat dalam melakukan tindakan sebanyak 5 orang responden (5%). Penelitian ini sesuai dengan pendapat Walyani (2015) yang menyatakan bahwa *assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.

e. Emphaty (perhatian)

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien

pengguna kartu BPJS terhadap aspek *emphaty* (perhatian) paling banyak dalam kategori puas sebanyak 66 responden (66%). Item *emphaty* (perhatian) diketahui ada dua item pertanyaan kurang puas yaitu RS memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi (pendaftaran) sebanyak 38 orang responden (38%) dan pasien mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan informasi sebanyak 3 orang responden (3%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ahmad Nur Khoiri (2014) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang” dengan hasil 47,2% pasien merasa sangat puas terhadap proses kinerja tenaga kesehatan berdasarkan prosedur, sikap ramah tenaga kesehatan memberikan menunjukkan empati yang baik. Walyani (2015) menyatakan bahwa *emphaty* adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.

Hasil dari pembahasan di atas diketahui nilai tertinggi kepuasan pasien pengguna kartu BPJS dipoli RS Syafira adalah indikator aspek kepuasan *Assurance* (jaminan) sebesar 92% pasien merasa puas, kedua indikator aspek kepuasan *Responsiveness* (ketanggapan) sebesar 91%, ketiga indikator *Tangible* (bukti fisik) sebesar (88%), keempat *Reliability* (kehandalan) sebesar 69% dan yang terakhir indikator kepuasan *Emphaty* (perhatian) sebesar 66 % pasien merasa puas.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden paling banyak yaitu dewasa akhir berusia 36-45 tahun sebanyak 27%, berjenis kelamin perempuan yaitu 54 orang responden (54%), responden menurut tingkat pendidikan yaitu SMA sebanyak 52 orang responden (52%) dan jenis pekerjaan terbanyak yaitu pekerjaan swasta yaitu sebanyak 28 orang responden (28%).

Diketahui kepuasan pasien pengguna kartu BPJS dipoli RS Syafira Pekanbaru berjumlah 86 (86%), berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*) adalah puas sebanyak 88 responden (88%), berdasarkan aspek kehandalan

(*reliability*) adalah pasien puas sebanyak 69 responden (69%), berdasarkan ketanggapan (*responsiveness*) adalah pasien puas sebanyak 91 responden (91%), berdasarkan aspek jaminan (*assurance*) adalah pasien puas sebanyak 92 responden (92%), berdasarkan aspek perhatian (*emphaty*) adalah pasien puas sebanyak 66 responden (66%).

SARAN

1. Bagi Profesi Ilmu Keperawatan

Menjadi referensi pengembangan Ilmu Keperawatan terutama dalam bidang manajemen keperawatan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pengguna kartu BPJS.

2. Bagi RS Syafira Pekanbaru

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi RS untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama pada pasien pengguna kartu BPJS yang diberikan.

3. Bagi penelitian yang akan datang

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih peneliti ucapkan atas bantuandan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyelesaian penelitian ini.

¹**MHD. Ali Safitroh:** Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Riau, Indonesia

²**Erwin, S.Kep., M.Kep:** Dosen Departemen Keperawatan Medikal Bedah Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Riau, Indonesia

³**Sofiana Nurchayati, Ns, M.Kep:** Dosen Departemen Keperawatan Medikal Bedah Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Riau, Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

Arianto, R.A. (2017). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. Yogyakarta: Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu

Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta 14 September 2017

BPJS Info. (2014). *Manfaat BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*. Tanggal Post: 08 May 2014 00:00 Wib/ di post oleh: admin BPJS. Dibaca 267127. <http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/13>

BPJS Info. (2014). *Iuran BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*. Tanggal Post: 08 May 2014 00:00 Wib/ di post oleh: admin BPJS/ dibaca: 360328. <http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/13>

BPJS Info. (2014). *Media sosialisasi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*. <http://www.bpjs.info/beritabpjs/>

Dachi, E. P. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Pukesmas Jaya Mukti. Skripsi di Universitas Riau: Januari 2017

Hidayat, A. A. (2004). *Pengantar konsep dasar keperawatan*. Jakarta: salemba medika

Hidayat, A. A. (2004). *Riset keperawatan dan teknik penulisan ilmiah*. Jakarta: salemba medik

Kementrian Kesehatan RI. (2013). *BPJS Kesehatan Buku saku FAQ (Frequently Asked Questions)*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI

Kementrian Kesehatan RI (2008). Standar pelayanan minimal Rumah Sakit. Diakses tanggal 6 Februari 2008

Ningrum, Rinda Mustika. (2014). Hubungan mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien. <http://www.stikeshangtuah-sby.ac.id/>, diakses 17 Agustus 2016.

Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Nursalam (2007). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2008). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu*

- keperawatan*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, M. (2016). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika
- Pangestu, A. Y. (2013). Gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RSUD kota Tangerang Selatan tahun 2013. Skripsi Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Juni 2013
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2012). Pengamanan bahan yang mengandung zat adiktif berupa produk tembakau bagi kesehatan. Presiden Republik Indonesia.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sabarguna, B. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit. DIY ; Konsorsium RS Islam Jateng*.
- Sastroasmoro, S., & Ismail, S. (2011). *Dasar-dasar metodologi penelitian klinis edisi ke-4*. Jakarta: Sagung Seto.
- Satrianegara, M.F. (2014). *Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Seto, S. (2011). *Manajemen keperawatan di ruang rawat*. Jakarta: Salemba Medika
- Setiadi. (2007). *Konsep dan penulisan riset keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan*, Edisi 2. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sujarweni.V.W. (2014). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Tunggal, H. S. (2016). Kumpulan peraturan sistem jaminan sosial nasional (SJSN) dan badan penyelenggara jaminan sosial. Tanggal: 30 Juni 2016
- Wahyuni, S. (2017). Analisis kompetensi karu dalam pelaksanaan standar manajemen pelayanan keperawatan dan pengaruh terhadap kinerja perawat dalam mengimplementasikan model praktek keperawatan profesional di instalasi rawat inap di RSUD Banjar Negara. (Tesis Universitas Diponegoro). Diakses tanggal 17 Maret 2015
- World Health Organization. (2008). WHO Policy On Non-Recruitment Of Smokers Or Other Tobacco Users.