

## PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM DAN BPJS DI RUANG PENYAKIT DALAM RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA

### DIFFERENCES IN THE LEVEL OF SATISFACTION OF GENERAL PATIENTS AND BPJS IN THE DISEASE ROOM IN RATU ZALECHA MARTAPURA HOSPITAL

Hamsinah<sup>1\*</sup>, Chairunnisa<sup>2</sup>, Taufik Hidayat<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Kab. Banjar, Indonesia

<sup>3</sup>Prodi Profesi Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Kab. Banjar, Indonesia

Email : [sinhamasi@gmail.com](mailto:sinhamasi@gmail.com)

#### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Petugas yang cekatan sangat dibutuhkan dalam menjalankan prosedur pelayanan dengan baik untuk mengatasi keluhan pasien. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan terhadap layanan keperawatan pada pasien umum dan BPJS. **Metode:** Metode penelitian menggunakan deskriptif analitik. Instrumen berupa kuesioner dari 25 pernyataan. Populasi penelitian seluruh peserta BPJS dan umum di RS Ratu Zalecha Martapura sebanyak 337 pasien. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Non-probability Sampling* karena pengambilan sampel dari populasi bisa jadi kebetulan atau faktor penentu dari peneliti dengan jumlah sampel 30 peserta BPJS dan 30 peserta umum. Uji statistik menggunakan uji *Mann Whitney*. **Hasil :** hasil penelitian menunjukkan (90%) pasien umum dan (76.7%) pasien BPJS merasa puas terhadap layanan keperawatan RSUD Ratu Zalecha. Hasil uji statistik menggunakan *Mann Whitney* diperoleh nilai probabilitas  $0,635 > 0,05$  yang berarti bahwa secara garis besar tidak terdapat perbedaan hasil kepuasan pasien umum dan pasien BPJS. **Kesimpulan :** Hasil uji statistik dengan menggunakan *Mann Whitney* tidak terdapat perbedaan hasil kepuasan pasien umum dan pasien BPJS. **Saran :** tenaga medis dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga semua pasien baik umum dan BPJS merasa puas sehingga mengundang mereka untuk datang melakukan pengobatan kembali.

Kata Kunci : kepuasan pasien, BPJS

#### ABSTRACT

**Introduction:** *Inspecting officers are very necessary in carrying out service procedures properly to resolve patient complaints.* **Objective:** *This research is to determine the difference in satisfaction with nursing services for general patients and BPJS.* **Method:** *The research method uses descriptive analytics. The instrument is a questionnaire consisting of 25 statements. The research population totaling 337 patients. Sampling used a non-probability because sampling from the population could be a coincidence or a determining factor for the researcher with a sample size of 30 BPJS participants and 30 general participants . Statistical tests use the Mann Whitney test.* **Results:** *The results of the study showed that (90%) general patients and (76.7%) BPJS patients were satisfied with the care services at Ratu Zalecha Regional Hospital. The results of statistical tests using Mann Whitney obtained a probability value of  $0.635 > 0.05$ .* **Conclusion:** *The results no difference in the satisfaction results of general patients and BPJS patients.* **Suggestion:** *medical personnel can improve the quality of service so that all general patients are good and BPJS feels satisfied so that they invite them to come for treatment again.*

**Keywords:** *satisfaction, patients, BPJS*

**Cite this as :** Hamsinah, Chairunnisa, Hidayat T. (2024). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan BPJS Di Ruang Penyakit Dalam Rsud Ratu Zalecha Martapura.* Journal of Intan Hospital Administration, 1 (1) 16-26.

#### PENDAHULUAN

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk (Triwardani, 2017). Menurut data dari *World Health Organization (WHO)* untuk Wilayah Asia Tenggara pada tahun 2018 menunjukkan bahwa sekitar 45% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas terhadap

Hamsinah, Chairunnisa, Hidayat T., Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan BPJS. pelayanan yang diberikan dan sekitar 55% menyatakan tidak puas (Endartiwi, Sri Sularsih. 2020). Data salah satu rumah sakit di Indonesia pada tahun 2020 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar yang ditetapkan kepuasan pasien >80% dengan angka komplain 4–5 kasus/bulan. Kepuasan pasien berhubungan dengan pelayanan rumah sakit, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Rata-rata hasil yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan keperawatan (Kemenkes RI, 2020). Data kepuasan pasien di salah satu rumah sakit umum daerah di Banjarmasin didapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Standar pelayanan minimal rumah sakit, kepuasan pasien rawat di Indonesia  $\geq 90\%$  (Data Rumah Sakit Ansari Saleh Banjarmasin).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Berdasarkan Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien untuk rawat inap yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas serta rendahnya tingkat kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2020).

Menurut Kotler (2016) kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Menurut Hastuti, (2017) menyatakan pasien akan puas apabila layanan yang didaparkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien, Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan pasien. Kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pasien menjadi ukuran kepuasaan pasien yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan e) Empati (*emphaty*). (Triwardani, 2017)

Hasil wawancara dengan sepuluh pasien dimana lima pasien BPJS Non PBI dan 5 pasien umum terdapat perbedaan terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. Lima pasien BPJS Non PBI tersebut menyatakan bahwasanya ketika sedang berobat di RSUD Ratu Zalecha Martapura mereka harus melewati proses yang cukup panjang dan lama, serta sikap perawat di pelayanan ruangan yang tidak ramah sehingga membuat suasana tidak nyaman. Sedangkan dari 5 pasien umum, 4 pasien menyatakan bahwasanya pelayanan yang diberikan RSUD Ratu Zalecha Martapura sudah baik dan sangat puas dengan pelayanannya dan satu pasien menyatakan sikap pegawai tidak ramah terhadap pasien. Berdasarkan survei awal tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak lima pasien BPJS Non PBI dan satu pasien umum tidak puas dengan pelayanan RSUD Ratu Zalecha Martapura, terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan RSUD Ratu Zalecha Martapura pada pasien BPJS Non PBI dan Umum.

Setiap tahun BPJS Non PBI semakin bertambah yang membuat pasien semakin banyak berobat ke rumah sakit, pada RSUD Ratu Zalecha Martapura di ruangan penyakit dalam pasien BPJS Non PBI pada bulan Oktober mencapai 102 pasien dan meningkat pada bulan Desember sebanyak 105 pasien. Sedangkan pasien umum pada bulan oktober hanya 19 pasien kemudian meingkat pada bulan desember 21 pasien. Hal ini merupakan suatu tantangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Meningkatnya jumlah pasien BPJS maka sangat dibutuhkan juga petugas yang cekatan agar dapat menjalankan standar prosedur pelayanan dengan baik sehingga menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap semua keluhan pasien.

Meningkatnya jumlah pasien yang berobat pada RSUD Ratu Zalecha Martapura membuat petugas menjadi kewalahan di dalam memberikan pelayanan sehingga kadang tidak sempat untuk memberikan senyuman dan salam kepada pasien. Oleh karena itu, ketidakpuasan pasien dapat timbul dikarenakan sikap petugas kesehatan yang kurang ramah. Pasien yang mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas kesehatan tersebut. Hasil wawancara dengan sepuluh pasien BPJS dan pasien umum terdapat perbedaan terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. Karena hal inilah peneliti tertarik untuk mengambil judul "studi komparasi tingkat kepuasan terhadap layanan keperawatan pada pasien umum dan BPJS di ruang penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura". Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada peserta BPJS dan umum di Ruang Penyakit Dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura.

## METODE

Metode penelitian menggunakan deskriptif analitik dan uji statistik menggunakan uji *Mann Whitney*. Populasi pada penelitian ini kunjungan pasien BPJS dan Umum pada bulan Oktober-November di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2022 sebanyak 337 orang. Besar sampel sebanyak 60 responden yang dihitung dari jumlah variabel dalam penelitian ini adalah 1 (satu) variabel bebas + 1 (satu) variabel terikat. Maka jumlah variabel dalam penelitian ini sebanyak 2 variabel. Dengan demikian jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 30 dikali dengan 2 variabel yaitu 60 sampel. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Non-probability Sampling* karena pengambilan sampel dari populasi bisa jadi kebetulan atau faktor penentu dari peneliti. Variabel independen dalam penelitian adalah 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan

(*assurance*), empati (*empathy*). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara dan kuesioner. Kuesioner penelitian ini diadopsi dari penelitian Nuzulia Bahri Sirait (2021) dengan judul Studi Komparasi Antara Pasien BPJS Dan Umum Terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Setia Janji. Penelitian ini sudah melalui uji laik etik dengan nomor 005/KE/YBIP-SI/III/2023.

## HASIL

### Karakteristik Responden

**Tabel 1 Karakteristik Responden RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023**

Variabel	N	%
<b>Umur</b>		
17-25 tahun	6	10
26-35 tahun	24	40
36-45 tahun	19	31.7
46-60 tahun	11	18.3
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	19	31.7
Perempuan	41	68.3
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Pendidikan Dasar (SD Sederajat)	11	18.3
Pendidikan Menengah (SMP Sederajat)	11	18.3
Pendidikan Atas (SMA Sederajat)	31	51.7
Perguruan Tinggi	7	11.7
<b>Pekerjaan</b>		
Wiraswasta	13	21.7
PNS	1	1.7
Pedagang	9	15
Ibu Rumah Tangga	16	26.7
Petani	11	18.3
Lain-Lain	10	16.7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 60 responden menunjukkan yang paling besar adalah yang berumur diatas 26-35 Tahun sebanyak 24 orang (40%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 41 orang (68.3%), memiliki pendidikan terakhir sekolah menengah atas (SMA)/sederajat sebanyak 31 orang (51.7%) dan yang memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 16 orang (26.7%).

### Analisis Univariat

**Tabel 2**  
**Distribusi frekuensi berdasarkan Tingkat Kepuasan**  
**Pasien umum di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023**

Variabel	N	%
<b>Kepuasan Pasien Umum</b>		
Tidak Puas	3	10
Puas	27	90
<b>Bukti Nyata</b>		
Tidak Baik	15	50
Baik	15	50
<b>Kehandalan</b>		
Tidak Baik	4	13.3
Baik	26	86.7
<b>Ketanggapan</b>		
Tidak Baik	4	13.3
Baik	26	86.7
<b>Jaminan</b>		
Tidak Baik	1	3.3

Baik	29	96.7
<b>Empati</b>		
Tidak Baik	1	3.3
Baik	29	96.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 30 responden pasien umum menyatakan puas terhadap pelayanan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023 sebesar 27 orang (90%) dan Tidak Puas hanya 3 pasien (10%), sebagian besar pasien umum di RSUD Ratu Zalecha Martapura dari dimensi bukti nyata menyatakan baik dan tidak baik yaitu 15 orang (50%), dimensi Keandalan menyatakan baik 26 orang (86.7%), dimensi Ketanggapan menyatakan baik 26 orang (86.7%), dimensi Jaminan menyatakan baik 29 orang (96.7%), dimensi Empati menyatakan baik 29 orang (96.7%).

**Tabel 3**  
**Distribusi frekuensi berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023**

Variabel	N	%
<b>Kepuasan Pasien BPJS</b>		
Tidak Puas	7	23.3
Puas	23	76.7
<b>Bukti Nyata</b>		
Tidak Baik	11	36.7
Baik	19	63.3
<b>Kehandalan</b>		
Tidak Baik	19	63.3
Baik	11	36.7
<b>Ketanggapan</b>		
Tidak Baik	7	23.3
Baik	23	76.7
<b>Jaminan</b>		
Tidak Baik	2	6.7
Baik	28	93.3
<b>Empati</b>		
Tidak Baik	10	33.3
Baik	20	66.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 30 responden pasien BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023 sebesar 23 orang (76.7%) dan Tidak Puas hanya 7 pasien (23.3%), sebagian besar pasien BPJS di RSUD Ratu Zalecha Martapura dari dimensi bukti nyata menyatakan baik yaitu 19 orang (63.3%), dimensi Kehandalan menyatakan tidak baik 19 orang (63.3%), dimensi Ketanggapan menyatakan baik 23 orang (76.7%), dimensi Jaminan menyatakan baik 28 orang (93.3%), dimensi Empati menyatakan baik 20 orang (66.7%).

## Analisis Bivariat

**Tabel 4**  
**Komparasi kepuasan pasien umum dan BPJS pada pelayanan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023**

Variabel	Cara Bayar				Total		p-value
	BPJS		Umum		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Kepuasan</b>							
Tidak Puas	7	23.3	3	10	10	16.7	0.635
Puas	23	76.7	27	90	50	83.3	
<b>Bukti Nyata</b>							
Tidak Baik	11	36.7	15	50	26	43.3	0.133
Baik	19	63.3	15	50	34	56.7	
<b>Kehandalan</b>							
Tidak Baik	19	63.3	4	13.3	23	38.3	0.015

Baik	11	36.7	26	86.7	37	61.7	
<b>Daya Tanggap</b>							
Tidak Baik	7	23.3	4	13.3	11	18.3	0.808
Baik	23	76.7	26	86.7	49	81.7	
<b>Jaminan</b>							
Tidak Baik	2	6.7	1	3.3	3	5	0.300
Baik	28	93.3	29	96.7	57	95	
<b>Empati</b>							
Tidak Baik	10	33.3	1	3.3	11	18.3	0.021
Baik	20	66.7	29	96.7	49	81.7	
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 27 orang (90%) pasien umum dan 23 orang (76.7%) pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan keperawatan RSUD Ratu Zalecha Martapura. Berdasarkan uji statistik *Mann-Whitney* secara garis besar tidak terdapat perbedaan hasil kepuasan pasien umum dan pasien BPJS (0,635), dari dimensi bukti nyata (0,133), daya tanggap (0,808) dan jaminan (0,300) yang menyatakan nilai probabilitas (sig)>0,05. Terdapat perbedaan hasil kepuasan pasien umum dan pasien BPJS dengan nilai probabilitas (sig)<0,05 untuk dimensi kehandalan (0,015) dan empati (0,021).

## PEMBAHASAN

### Kepuasan pasien Umum

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien umum didapat bahwa sebagian besar responden di RSUD Ratu Zalecha Martapura merasa puas pada layanan keperawatan yaitu sebesar 90% (27 pasien umum). Kepuasan pasien terhadap respon kecepatan daya tanggap petugas dalam menangani masalah Kesehatan dilihat dari keterampilan petugas pelayanan, sikap ramah yang dimiliki perawat/petugas kesehatan. Sedangkan ketidakpuasan pasien umum terhadap pelayanan yang diberikan terlihat dari sarana prasarana dari ruang rawat inap diantaranya tidak ada tempat untuk cuci tangan dan ruang tunggu rawat inap yang sempit.

Tingkat kepuasan pasien tergantung kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu manfaat dari pelayanan yaitu mengetahui jalannya proses pelayanan. Penentuan kualitas pelayanan dapat di tinjau dari lima dimensi yaitu kehandalan, respon daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (Margono, Hery. 2018). Berdasarkan hasil penelitian dari Ariany Dhesi Puspitasari (2020) bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Kepuasan pasien menurut peneliti sangat mempengaruhi proses kesembuhan pasien, kualitas pelayanan yang diberikan perawat mempengaruhi puas atau tidaknya seorang pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Apabila pasien merasa puas terhadap penyelenggara pelayanan kesehatan karena memberikan pelayanan sesuai atau melebihi yang diharapkan maka pasien akan lebih kooperatif dan mempercayai fasilitas kesehatan untuk melakukan perawatan. Semakin baik pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien, maka semakin meningkatkan kepuasan pasien.

### Kepuasan pasien BPJS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS di RSUD Ratu Zalecha Martapura merasa puas pada layanan keperawatan yaitu 23 orang (76.7%). Kategori baik ini meliputi ruangan rawat inap penyakit dalam rapi dan suasana yang tenang, penampilan petugas yang rapi dan bersih, bangunan rumah sakit juga luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai. Namun masih ada responden BPJS yang menyatakan bahwa bukti fisik tidak baik dalam hal kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang rawat inap penyakit dalam.

Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya (White. Moison Walter, 2016). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jihan Natassa, Silvia Sri Dwijayanti (2019) dengan judul hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak.

Kepuasan pasien BPJS dalam penelitian ini diukur melalui 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan hasil yang didapat dari dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa 63.3% pasien BPJS merasa baik terhadap bukti fisik pada RSUD Ratu Zalecha Martapura. Dimensi tangibles atau bukti fisik merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi (Dewi, 2017). Kualitas bukti fisik ditentukan oleh ketersediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Pada dimensi tangibles atau bukti fisik pasien menyatakan dimensi tangibles terpenuhi dengan cukup baik. Pasien BPJS yang mengatakan dimensi bukti fisik tidak baik karena tidak ada fasilitas tempat duduk di ruang rawat inap dan kamar mandi terlihat kurang bersih. Hasil

penelitian didukung oleh penelitian Dewi (2017) didapat hasil bahwa variabel bukti fisik memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien karena dimensi bukti fisik ini akan menumbuhkan kualitas rumah sakit yang bagus bagi pasien baru.

Berdasarkan hasil yang didapat dari dimensi kehandalan menunjukkan bahwa 19 orang (63.3%) pasien BPJS merasa tidak baik terhadap kehandalan pelayanan keperawatan RSUD Ratu Zalecha Martapura. Kategori tidak baik dalam hal jadwal pelayanan yang dijalankan kurang tepat dilihat dari kehadiran dokter untuk memeriksa setiap hari ada yang tidak sesuai jadwal dan masih ada respon pelayanan petugas yang cukup lama. Selain itu ada 11 responden BPJS yang menyatakan kehandalan baik dilihat dari kemampuan petugas baik medis dan paramedis yang melayani dengan teliti dan baik. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Supranto, J. 2018). Penelitian ini didukung oleh penelitian Renaldi (2018) didapat adanya asosiasi antara aspek kehandalan pada kepuasan pelanggan. Kehandalan berkaitan dengan kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Berdasarkan hasil yang didapat dari dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa 23 orang (76.7%) pasien BPJS merasa baik terhadap daya tanggap pelayanan keperawatan RSUD Ratu Zalecha Martapura. Kategori baik dari dimensi daya tanggap menurut responden dilihat dari petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan tanggap, menyatakan baik bahwa saat membutuhkan bantuan perawat akan segera datang memberikan pelayanan dan membantu keperluan pasien dan petugas cepat memberikan arahan jika pasien memerlukan informasi. Selain itu masih ada pasien umum dan BPJS yang menyatakan ketanggapan (responsiveness) tidak baik karena masih kurangnya tanggapan atas keluhan pasien, masih ada petugas yang kurang cepat dalam menanggapi keluhan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap responsif rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap responsif buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Supranto, J. 2018). Penelitian ini didukung oleh penelitian Fahrozy (2017) bahwa ada hubungan yang sangat signifikan dimensi ketanggapan (Respon daya tanggap) pada kepuasan pasien. Dimensi Respon daya tanggap menekankan pada perhatian dan kecepatan petugas kesehatan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dimensi ini terdiri dari kesigapan petugas kesehatan dalam melayani pasien dan penanganan keluhan pasien.

Berdasarkan hasil yang didapat dari dimensi jaminan menunjukkan bahwa 28 orang (93.3%) pasien BPJS merasa baik terhadap jaminan pelayanan keperawatan RSUD Ratu Zalecha Martapura. Kategori baik dari dimensi daya tanggap menurut responden dilihat dari rumah sakit membuat pasien merasa terjamin keamanannya (percaya), dokter melakukan pemeriksaan dengan sopan, penjelasan tentang pemeriksaan/pelayanan oleh petugas mudah dipahami dan dimengerti. Selain itu masih ada pasien umum dan BPJS yang menyatakan jaminan tidak baik dalam hal perawat memahami kebutuhan pasien dan bersikap ramah, sopan, serta berbicara lembut kepada pasien dan menyatakan tidak baik dalam suasana yang kurang nyaman karena kunjungan tamu pasien lain yang sangat banyak. Hasil penelitian oleh Dewi (2017) bahwa jaminan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Dimensi Jaminan menekankan pada perilaku para petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas harus selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Berdasarkan hasil yang didapat dari dimensi empati menunjukkan bahwa 20 orang (66.7%) pasien BPJS merasa baik terhadap jaminan pelayanan keperawatan RSUD Ratu Zalecha Martapura. Kategori baik dari dimensi daya tanggap menurut responden dilihat dari petugas bersikap tegas tetapi penuh perhatian kepada pasien serta petugas memahami kebutuhan pasien. Selain itu masih ada 10 responden yang menyatakan empati tidak baik saat petugas melakukan komunikasi kepada pasien, perawat bersikap judes kepada pasien tidak melakukan komunikasi yang sopan dengan bahasa yang jelas. Empati merupakan syarat untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Semakin baik persepsi pasien terhadap empati yang diberikan oleh rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi (Burhannudin, 2016). Berdasarkan hasil penelitian Dewi (2017) didapat hasil bahwa variabel empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Empati (Empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien.

### **Komparasi Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Keperawatan Pada Pasien Umum Dan BPJS di Ruang Penyakit Dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura**

Analisa perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dan BPJS terhadap pelayanan di RSUD Ratu Zalecha Martapura dengan hasil uji menggunakan uji *Mann-Whitney* dengan hasil nilai probabilitas  $0,635 > 0,05$  yang berarti

bahwa secara garis besar tidak terdapat perbedaan hasil kepuasan pasien umum dan pasien BPJS. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Soendari & Bambang, 2017).

Cara menciptakan kepuasan pasien pada suatu perusahaan atau rumah sakit dengan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Tindakan atau peran perawat dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang sangat mempengaruhi pasien umum dan BPJS terkait dengan pelayanan yang di terima (Sari, Ina Kartika. 2020).Perlakuan yang baik dan penuh perhatian menjadi suatu daya tarik tersendiri dalam pemberian pelayanan kepada pasien umum dan BPJS. Hal ini memberikan kekuatan secara psikologis bagi pasien dan menumbuhkan motivasi untuk memanfaatkan pelayanan yang di berikan (Muliana, Yulenda. 2019).

Komunikasi dengan pasien tentang suatu proses pelayanan yang sedang di berikan akan menimbulkan suatu persepsi yang positif dan mendukung dirinya untuk dapat menerima pelayanan yang di berikan. Pelayanan yang cepat tanggap dan di dukung sikap yang ramah serta ketulusan dalam menanggapi persoalan yang di hadapi merupakan hal penunjang dan turut menentukan keberhasilan dalam suatu pelayanan yang di berikan (Fitriyanah, Ema. dkk. 2017).Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ariany Dhesi Puspitasari dkk (2020) tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pada 90% pasien umum merasa kurang puas sedangkan 97% pasien BPJS merasa kurang puas. dengan hasil analisis di dapatkan  $p\text{ value} > \alpha$  ( $0,50 > 0,05$ ), maka tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan.

Menurut penelitian Lilik Darwati (2018) juga menunjukkan hampir semua pasien bpjs dan umum merasa puas dengan pelayanan kesehatan hal ini dapat di lihat dari beberapa dimensi sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien seperti ruang perawatan yang bersih, rapih, bagus, sikap petugas yang baik. Pasien BPJS merasa puas kepada pelayanan karena harapan yang dimiliki pasien sesuai dengan keinginan, keluhan yang disampaikan ke pengelola BPJS yang menjadi perhatian pihak pemberi pelayanan kesehatan, pasien umum juga memiliki kepuasan yang tinggi dikarenakan pasien umum dapat biyai sendiri atas pelayanan yang dirasakan maka biasanya pasien umum bebas memilih ruangan yang lebih nyaman sehingga mereka cenderung menuntut pelayanan terbaik (Darwati, 2018).Tidak ada perbedaan antara pasien umum dan BPJS yang terlihat dari tagihan yang terperinci dan jelas, penjelasan yang baik dan jelas tentang tindakan, keterampilan memberi perawatan, bersikap baik dan sopan sesuai etika, kepedulian terhadap pasien memberikan perhatian dan perawatan dengan baik, bagaimana menangani keluhan pasien yang memiliki hasil kepuasan tidak jauh berbeda.Sudah ada peningkatan kualitas pelayanan karena didukung dengan kenaikan iuran BPJS yang diterapkan oleh pemerintah dengan demikian pasien BPJS mengharapkan mendapatkan pelayanan secara adil dan bermutu.

### **Dimensi Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji *Mann-Whitney* pada penelitian ini, nilai probabilitas ( $0,133 > 0,05$ ) yang berarti bahwa secara garis besar tidak terdapat perbedaan hasil dimensi bukti nyata terhadap kepuasan pasien umum dan pasien BPJS. Bukti nyata yaitu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan rumah sakit dan penampilan petugas kesehatan yang ada. Pentingnya penampakan fisik, karena apa yang dilihat dan dirasakan akan mengubah persepsi pasien. Bukti Fisik oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena pasien merasa fasilitas yang disediakan sudah baik karena ruang rawat inap penyakit dalam bersih, rapi, dan tenang, kelengkapan peralatan dan kebersihan alat- alat yang dipakai petugas selalu diperhatikan dan bangunan rumah sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai.

Pasien yang mengatakan Bukti fisik baik tetapi tidak merasa puas disebabkan oleh persepsi pasien yang merasa tidak baik terhadap hal kenyamanan ruang rawat inap penyakit dalam, ruang rawat inap penyakit dalam terasa pengap, pasien juga mengeluh di depan ruang rawat inap penyakit dalam tidak ada tempat untuk mencuci tangan. Sebagian pasien juga mengeluh dan menyatakan tidak baik dalam hal kebersihan toilet dan ketersediaan air yang tersedia di rumah sakit.Hasil ini sejalan dengan Ayunin Syahida (2020) pada pasien di Instalasi Farmasi BLUD RSUD Kota Langsa didapatkan hasil yaitu ada hubungan antara dimensi bukti langsung (Tangibels) dengan tingkat kepuasan pasien dengan  $p\text{ value}$  ( $0,05$ ). Bukti fisik dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan /staf yang menyenangkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien tidak terdapat perbedaan hasil dimensi bukti nyata terhadap kepuasan pasien umum dan pasien BPJS, sebagian besar menyatakan puas dan merasakan bahwa bukti fisik yang ada di rumah sakit sudah sangat menunjang dalam hal pelayanan yang ada. Responden yang menyatakan tidak puas dengan bukti fisik mengeluhkan ruang tunggu pasien rawat inap penyakit dalam yang sempit dan ruangan rawat inap yang pengap, kurangnya kursi pada ruang tunggu, toilet yang terlihat kotor bagi pasien rawat inap penyakit dalam, tidak tersedia tempat cuci tangan di depan ruang rawat inap penyakit dalam.

### **Dimensi Keandalan (*Reability*) dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji *Mann-Whitney* pada penelitian ini, nilai probabilitas ( $\text{sig}$ ) $<0,05$  ( $0,015<0,05$ ) yang berarti bahwa secara garis besar terdapat perbedaan hasil dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien umum dan pasien BPJS. Keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun. *Keandalan* oleh pasien dikatakan baik dan puas tersebut karena pasien merasa bahwa keandalan yang dimiliki petugas kesehatan di RSUD Ratu Zalecha Martapura masih kurang baik yang membuat pasien tidak puas dalam hal jadwal pelayanan dijalankan yaitu kehadiran dokter untuk memeriksa setiap hari ada yang tidak sesuai jadwal dan masih ada respon pelayanan petugas yang cukup lama. Pasien yang mengatakan *reability* baik tetapi tidak puas dikarenakan masih merasa kurang dengan apa yang disampaikan dari petugas sehingga responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada diberikan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Jusriani, Dkk (2016) pada pasien Puskesmas Puriala menyatakan bahwa terdapat hubungan antara keandalan (*Reability*) dengan kepuasan pasien dengan  $\rho$  Value = 0,01. Hasil ini menunjukkan keandalan mempunyai pengaruh besar dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Anjlya Agustin dkk (2022) pada pasien di Puskesmas Glugur Barat menunjukkan bahwa berdasarkan koefisien determinasi diperoleh angka R square sebesar 0,596 atau (59,6) yang menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 59,6% termasuk dalam kriteria yang berpengaruh tinggi.

Dimensi keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan tepercaya. Pelayanan yang tepercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten. Penilaian keandalan ini merupakan bagian dari dimensi Keandalan dengan metode service quality yang merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan janji. Penilaian yang dilakukan pada penelitian keandalan meliputi prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tepat tidak berbeli-belit, kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan secara detail perubahan pasien kepada dokter pada saat berkunjung, perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dan perawat segera menghubungi dokter mengenai obat. Keandalan atau Keandalan pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu berpendapat pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan (Jusriani Dkk., 2016). Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh seorang petugas kesehatan. Dimensi Keandalan yaitu perawat yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, perawat memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan cepat, memberikan penyuluhan dengan jelas dan mudah dimengerti dan perawat menyiapkan alat yang dibutuhkan dengan rapi dan baik (Margono, Hery. 2018).

Hasil wawancara dengan pasien menyebutkan bahwa terdapat perbedaan hasil dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien umum dan pasien BPJS dalam hal respon pelayanan petugas pada saat mendaftar yang masih cukup lama bagi pasien BPJS yang mana petugas Kesehatan melayani masih lambat karena pasien BPJS selalu banyak setiap harinya. Sedangkan bagi pasien umum tidak ada antri dalam hal mendaftar karena memang kunjungan pasien umum sedikit.

### **Dimensi Ketanggapan (*Respon daya tanggap*) dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji *Mann-Whitney* pada penelitian ini, nilai probabilitas  $0,808>0,05$  yang berarti bahwa secara garis besar tidak terdapat perbedaan hasil dimensi ketanggapan terhadap kepuasan pasien umum dan pasien BPJS. Ketanggapan oleh pasien dikatakan tanggap dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa ketanggapan yang dimiliki petugas kesehatan sudah tanggap dalam hal cara petugas menjawab saat melayani pasien, cara petugas memberikan informasi serta petugas menerima keluhan pasien. Pasien yang mengatakan tanggap tetapi tidak puas dikarenakan masih merasa petugas kurang tanggap dalam memberikan pelayanan terutama kecepatan waktu dalam pelayanan. Tidak terdapat perbedaan hasil dimensi ketanggapan terhadap kepuasan pasien umum dan pasien BPJS. Ketanggapan oleh pasien dikatakan tanggap dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa ketanggapan yang dimiliki petugas kesehatan sudah tanggap dalam hal cara petugas menjawab saat melayani pasien, cara petugas memberikan informasi serta petugas menerima keluhan pasien. Pasien yang mengatakan tanggap tetapi tidak puas dikarenakan masih merasa petugas kurang tanggap dalam memberikan pelayanan terutama kecepatan waktu dalam pelayanan.

Hasil ini sejalan dengan Rustam, dkk. (2018) pada pasien di Puskesmas Aeng Rawo Kabupaten Takalar didapatkan hasil terdapat hubungan yang bermakna antara faktor ketanggapan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value 0,001. Faktor ketanggapan yang dimaksud meliputi ketepatan waktu, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan ketanggapan dokter dalam melayani pasien. Penelitian ini sejalan dengan Fitriyanah, Ema. dkk (2017) dalam penelitian menemukan bahwa daya tanggap berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien ( $p=0,002$ ).



Penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien mengemukakan *Respon daya tanggap* sebagai salah satu dari 12 indikator yang selalu dimasukkan dalam berbagai penelitian yang berhubungan dengan mutu pelayanan.

Tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera. Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan muncul. Pelayanan tanggap dan cepat merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Hastuti, dkk (2017) mengungkapkan pelayanan yang sangat lama dan antrian yang panjang tidak hanya memberikan efek ketidakpuasan bagi para pasien tetapi juga memberikan efek buruk bagi keselamatan pasien dimana hal ini sangat mempengaruhi outcome klinis pasien terutama pada pasien yang mengalami keadaan kritis. Hasil wawancara menunjukkan bahwa baik pasien umum ataupun BPJS merasa puas dengan ketangapan petugas kesehatan di RSUD Ratu Zalecha Martapura dalam memberikan pelayanan kesehatan rawat inap seperti petugas memberikan pelayanan konsumen dengan cepat, petugas cepat memberikan arahan jika pasien memerlukan informasi dan saat membutuhkan bantuan perawat, perawat akan segera datang, memberikan pelayanan, dan membantu keperluan pasien.

### **Dimensi Jaminan dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji *Mann-Whitney* pada penelitian ini, nilai probabilitas ( $\text{sig} > 0,05$ ) ( $0,300 > 0,05$ ) yang berarti bahwa secara garis besar tidak terdapat perbedaan hasil dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien umum dan pasien BPJS. Jaminan oleh pasien dikatakan baik dan puas karena pasien merasa bahwa jaminan yang diberikan oleh petugas sudah baik dalam hal jaminan penjelasan tentang pemeriksaan/ pelayanan oleh petugas mudah dipahami dan dimengerti. Sedangkan hasil penelitian masih ada responden yang menyatakan jaminan tidak baik dikarenakan masih kurang dalam hal jaminan lingkungan tempat pelayanan sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap jaminan di pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Ariany Dhesi dkk (2020) pada pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura bahwa terdapat hubungan antara keyakinan/ kepercayaan dengan kepuasan pasien dengan p value sebesar 0,000. Hasil tersebut membuktikan bahwa pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan dapat menimpulkan kepercayaan dan keyakinan yang akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Eka Noviana (2022) pada pasien di RSUD Kabupaten Tenggerang bahwa terdapat hubungan dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien dengan p value  $0,000 \leq \alpha$  (0,5). Pada banyak penelitian didapatkan adanya hubungan yang erat antara keramahan petugas, kemudahan pasien mendapatkan pelayanan dan informasi dapat terpenuhi dengan kepuasan pasien. Sebagaimana pada pelayanan kesehatan menuntut petugas kesehatan yang terampil dalam memberikan informasi, petugas mampu memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan petugas mampu menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hasil penelitian juga sesuai dengan pendapat Azwar dan Parasuraman yang menyatakan bahwa penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada jaminan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien seperti kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dalam kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien serta kemampuan karyawan atas : pengetahuan terhadap produk / jasa secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan (Triwardani. 2017). Hasil wawancara dengan pasien menyebutkan bahwa sebagian pasien yang melakukan pengobatan di RSUD Ratu Zalecha Martapura mengatakan bahwa petugas kesehatan sangat ramah dan sopan baik pada pasien BPJS ataupun umum.

### **Dimensi Empati dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji *Mann-Whitney* pada penelitian ini, nilai probabilitas ( $\text{sig} < 0,05$ ) ( $0,021 < 0,05$ ) yang berarti bahwa secara garis besar terdapat perbedaan hasil dimensi empati terhadap kepuasan pasien umum dan pasien BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan senantiasa membantu pasien. *Empathy* oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena persepsi pasien yang merasa bahwa empati yang dimiliki pelayanan sudah baik dalam hal cara perawat melayani dan memperhatikan kebutuhan pasien, cara dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien dan petugas menghargai privasi pasien. Pasien yang mengatakan empati baik tetapi tidak merasa puas karena disebabkan oleh persepsi berapa pasien yang tidak merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit yang masih memandang status sosial pasien atau masih ada yang membedakan pasien sehingga pasien merasa tidak puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Bayu Imanuddin dkk, (2021) bahwa terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien dengan p value 0,000. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa empati dari petugas kesehatan meliputi adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan dan keinginan pasien. Menurut Tjiptono (2019), apabila jasa dalam pelayanan kesehatan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan

Hamsinah, Chairunnisa, Hidayat T., Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan BPJS. baik dan memuaskan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika pasien merasa puas, pasien akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk kembali menggunakan jasa layanan tersebut. Dimensi empati merupakan salah satu dari lima dimensi kualitas jasa yang digunakan oleh seseorang dalam mengevaluasi kualitas jasa.

Pentingnya dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu untuk kepuasan pasien. Dimensi empati juga sangat berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan kepuasan bagi pasien dan akan mengundang mereka untuk datang kembali untuk melakukan pelayanan kembali. Hasil wawancara dengan pasien di rumah sakit menyebutkan bahwa petugas kesehatan khususnya yang ada di rawat inap penyakit dalam sangat baik dalam melayani pasien dan memiliki empati yang tinggi. Terdapat perbedaan hasil dimensi empati terhadap kepuasan pasien umum dan pasien BPJS dilihat masih ada petugas kesehatan memandang status sosial pasien atau masih ada yang membedakan-bedakan pasien sehingga pasien BPJS merasa tidak puas.

## **KESIMPULAN**

Pasien umum merasa puas terhadap layanan keperawatan RSUD Ratu Zalecha Martapura dapat dilihat dari puasanya pasien umum, mereka menyatakan 5 dimensi (bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) pada layanan keperawatan RSUD Ratu Zalecha sudah baik. Pasien BPJS juga merasa puas terhadap layanan keperawatan RSUD Ratu Zalecha Martapura, dapat dilihat dari 4 dimensi (bukti nyata, daya tanggap, jaminan dan empati) sudah dinyatakan baik oleh pasien BPJS hanya pelayanan dari dimensi kehandalan yang dinyatakan tidak baik oleh pasien BPJS. Secara garis besar tidak terdapat perbedaan hasil kepuasan pasien umum dan pasien BPJS dari dimensi bukti nyata, daya tanggap dan jaminan, tetapi terdapat perbedaan hasil kepuasan pasien umum dan pasien BPJS untuk dimensi kehandalan dan empati.

## **SARAN**

Bahan masukan bagi pihak rumah sakit dalam kualitas pelayanan di RSUD Ratu Zalecha Martapura dan pihak rumah sakit agar menyediakan tempat untuk cuci tangan di depan kamar rawat inap, respon dan daya tanggap pelayanan petugas yang cukup lama bisa di berikan arahan agar menjadi petugas yang cekatan, dari segi jaminan sebaiknya aturan membatasi orang dalam menjenguk pasien diperketat lagi karena mengganggu pasien lain dan dari dimensi empati masih ada pasien BPJS yang merasa sikap petugas kesehatan membedakan-bedakan pasien umum dan BPJS maka pihak rumah sakit perlu membuat sanksi bagi petugas kesehatan yang judes kepada pasien BPJS.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariany Dhesi Puspitasari, Endang Pertiwiwati, Ichsan Rizany, 2020. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan. Dunia Keperawatan, Volume 8, Nomor 1, Mei 2020: 93-100
- Anjlya Agustin, Tessya Chaniago, Sheila Iga Sirait, Fitriani P Gurning, 2022. Studi komparasi mutu pelayanan kesehatan pada peserta JKN dan mandiri di Puskesmas Glugur Barat. Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Vol 1 No 6:459-462
- Ayunin Syahida. 2020, Hubungan mutu pelayanan farmasi dan fasilitas dengan kepuasan rawat jalan di instansi farmasi BLUD RSUD Kota Langsa.
- Bayu Imanuddin, Dwi Indah Normaningrum, 2021. Hubungan Asuhan Keperawatan Pelayanan Bpjs Dan Pelayanan Umum Terhadap Kepuasan Pasien. Nusantara Hasana Journal, Volume 1 No. 4, Page: 158-164
- Burhanuddin. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. jurnal mkmi, Vol. 12 No. 1, Mei 2016
- Dewi, Meutia. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2017
- Eka Noviana. 2022, Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kabupaten Tengerang. Nusantara Hasana Journal Volume1 No.12 (Mei 2022), Page: 96-102.
- Endartiwi, Sri Sularsih. 2020. "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Yogyakarta". Jurnal Kesehatan Kusuma Husada. Volume 11 (1): 105-112
- Eninurkhatun, Biyanda, dkk. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang. E-Journal. Vol 5 No 4.
- Hastuti, dkk. 2017. "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta". Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat. Volume 11 (2): 161-168.
- Fahrozy, A. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Abdul WahabSjahranie Samarinda. Universitas Mulawarman.

- Fitriyanah, Ema. dkk. 2017. "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal". Karya Ilmiah STIKES Telogorejo.
- Jihan Natassa, Silvia Sri Dwijayanti, 2019. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak*. *Healthcare: Jurnal Kesehatan* 8 (2) Desember 2019 (29-42)
- Jusriani. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe Tahun 2016.
- Kemendes RI. 2020. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kotler, Philip. 2016. *Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 14 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Lilik Darwati, 2018. Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan umum di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur.
- Margono, Hery. 2018. "Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit". *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*. Volume 15 (1): 09-22.
- Muliana, Yulenda. 2019. "Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan pada Pasien BPJS dan Umum berdasarkan Metode Servqual di RSUD Kota Dumai". Skripsi penelitian. Universitas Sumatera Utara.
- Nuzulia Bahri Sirait, 2021. Studi Komparasi Antara Pasien BPJS Dan Umum Terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Setia Janji. Skripsi penelitian Universitas Islam Negeri, Sumatera Utara Medan
- Renaldi, 2018. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu Ii Kabupaten Kampar Tahun 2017. *Collaborative Medical Journal (CMJ)* Vol 1 No 2 Mei 2018
- Rustam, Effendi, dkk. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. Universitas Hasanuddin.
- Sari, Ina Kartika. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Volume 7 (1): 194-203.
- Supranto, J. 2018. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta
- Soendari, Aer. & Bambang, BR, 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA: Journal Of Public Health Research And Development*.
- Triwardani. 2017. *Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang*. Program Studi Ilmu Keperawatan fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Tjiptono .2019. *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta: And.
- Pangerapan DT. 2021. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado*. *Jurnal Kedokteran Klinik*. Vol 2 No.1. diakses 17 Oktober 2022.
- Pratiwi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit* Vol.2 No 2 Juli 2016
- Profil Rumah Sakit Ansari Saleh Banjarmasin Tahun 2022
- White. Moison Walter. (2016). Kepuasan Pasien. Jakarta : EGC. Gerson, Edisi ke-4