

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Karakteristik pengguna BPJS**

Menurut Sangadji & Sopiah (2013) karakteristik pasien faktor penentu tingkat kepuasan pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.

Delapan artikel semuanya melakukan penelitian pada pasien, sehingga diketahui karakteristik pengguna BPJS, diberbagai tempat di Indonesia seperti di Bali, Kediri, Sulawesi Utara, Pontianak, Bandung dan Jakarta yang menggunakan kuesioner.

Kuasioner adalah daftar pertanyaan yang tersusun dengan baik yang digunakan untuk alat pengumpul data melalui survei. Kuasioner harus sesuai dengan masalah yang diteliti. Oleh karena itu sebelum menyusun kuasioner masalah penelitian harus dirumuskan dengan jelas, jenis data yang dapat dikumpulkan menggunakan kuasioner bisa kualitatif maupun kuantitatif. Dengan demikian angket/kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti dimana tiap pertanyaannya berkaitan dengan masalah penelitian. Angket tersebut pada akhirnya diberikan kepada responden untuk dimintakan jawaban.

Menurut Antari (2019), usia yang paling banyak kurang dari 35 tahun (56,4%) sedangkan usia lebih dari 35 tahun sebanyak 43,6%, jenis kelamin yang paling banyak berjenis kelamin perempuan (54,1%). Pada tingkat pendidikan dimana yang paling banyak adalah berpendidikan tinggi (75,2%), pada pekerjaan yang paling banyak adalah sebagai pegawai swasta (49,4%) dan sebagian besar status pembayaran responden yaitu dengan menggunakan BPJS Kesehatan (88,2%).

Menurut Ida Ayu Indria (2018) menunjukkan hasil mayoritas responden terbanyak terdapat pada kelompok umur 17-45 tahun 79 responden (81,4%) perempuan yaitu sebanyak 54 orang (55,7%), sedangkan pendidikan responden terbanyak merupakan diploma atau sarjana sebanyak 49 orang (50,5%). Sebagian besar responden bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 23 orang (23,7%), dan hanya 18 orang (18,6%) responden yang merupakan ibu rumah tangga. Berdasarkan jenis kepesertaan JKN, sebanyak 72 orang (74,2%) responden adalah peserta Non PBI atau bukan penerima bantuan iuran yang membayar iurannya sendiri/iurannya tidak dibayarkan oleh pemerintah. Berdasarkan kepuasan pasien peserta JKN yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur, yakni sebanyak 75 (77,3%).

Menurut Ekadipta (2019) usia yang paling banyak adalah usia 50-59 tahun 88,30, jenis kelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan 88,30, tingkat pendidikan yang paling banyak SMA, S1 dan S2 keatas sebanyak 88,30. Jadi faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu faktor jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu pelayanan. Berdasarkan hasil review didapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor usia, dan pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi pembangunan persepsi seseorang terhadap sesuatu, karena pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan inteletualitas seseorang.

Berdasarkan hasil review jurnal menurut karakteristik usia mayoritas usia responden berada pada usia 19 tahun sampai 60 tahun. Didapatkan hasil bahwa rata-rata pada usia 26-35 tahun menyatakan puas, sehingga umur sangat berpengaruh terdapat kepuasan. Berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden, jenis kelamin perempuan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan dari pada responden laki-laki. Karena jenis kelamin laki-laki kurang peduli terhadap kesehatan di bandingkan perempuan. Sehingga jenis kelamin sangat berpengaruh terdapat kepuasan. Berdasarkan kategori pendidikan terbanyak SMA dan Sarjana, karena pendidikan yang paling tinggi dan pada

pendidikan jenjang ini mempunyai kemampuan lebih baik menerima pesan yang disampaikan sehingga mereka lebih tau tentang hak-haknya dan aktif bertanya, serta lebih kritis dan ingin tau tentang sakit atau penyakit yang dideritanya. Berdasarkan kategori pekerjaan terbanyak mempunyai pekerjaan swasta/wiraswasta.

## **B. Tingkat kepuasan**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2013). Kepuasan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kinerja atau hasil; sebuah produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2011). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan, sehingga dapat meningkatkan atau menimbulkan tingkat rasa kepuasan.

Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien, pasien akan merasa puas jika mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan pasien yang dapat diperoleh dari pelayanan dengan cara yang sopan, tepat waktu, tanggap serta mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembang dan meluasnya penyakit yang di derita pasien. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas (Rawengian & Kolibu, 2016).

Menurut Antari (2019) secara keseluruhan menunjukkan bahwa sebagian besar puas terhadap pelayanan kesehatan (88,2%). Menurut Rimawati (2016) kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan sebagian besar kepuasan tinggi (81,0%).

Menurut Wulan (2019) sebanyak 88.10% pasien peserta BPJS menyatakan sangat puas dan 92.86% pasien umum menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan dan hasil analisa dengan menggunakan *Independent Sampel T-Test* diperoleh nilai signifikasi  $p=0,22$  dimana  $p > 0,05$  yang artinya tidak ada perbedaan yang bermakna antara kepuasan yang di rasakan oleh pasien peserta BPJS dan pasien umum di Puskesmas IV Denpasar Selatan.

Menurut Chantrina (2017) Kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan dokter, sebagian besar menyatakan Puas (69%) dengan pelayanan dokter. Kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan perawat, sebagian besar menyatakan Puas (75%) dengan pelayanan perawat.

Menurut Ida Ayu Indria (2018) pasien peserta JKN yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur, yakni sebesar 77,3%, pasien peserta JKN yang merasa puas terhadap aspek struktur pelayanan adalah sebanyak 92,8%, pada aspek ini sebanyak 94,8% pasien merasa puas terhadap elemen fasilitas dan Sumber Daya Manusia. Pasien yang merasa puas terhadap aspek proses pelayanan adalah sebesar 75,3%. Elemen Administrasi memiliki skor kepuasan tertinggi yakni 96,9%, sedangkan skor kepuasan terendah terdapat pada elemen reaktivitas yakni 74,2% dan interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien yaitu sebesar 72,2%.

Berdasarkan review jurnal didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien pada dimensi *reliabilty* ada tiga jurnal yang menyatakan kepuasan tinggi, pada dimensi *tangible* ada dua jurnal yang menyatakan kepuasan tinggi, pada dimensi *resposibilty* ada dua jurnal yang menyatakan kepuasan tinggi, pada dimensi *assurance* ada satu jurnal yang menyatakan kepuasan yang tinggi, dan pada dimensi *empaty* ada satu jurnal yang menyatakan kepuasan yang tinggi.

### C. Jenis kepuasan

Sarana Fisik berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi, jaminan. Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki

perawat. Kepedulian, kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. Kehandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan, sangatlah mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan (Sangadji & Sopiah, 2013).

Menurut Mutiara Pertiwi (2018) aspek bukti nyata atau *tangibles* pada medis dan non medis berisi tentang ketersediaan peralatan, kelayakan peralatan, higienitas peralatan di Puskesmas serta kerapian dan kebersihan penampilan tenaga medis dan non medis. *Agreement* persentase yang di dapatkan untuk kepuasaannya adalah 97% ini merupakan salah satu aspek dengan nilai persentase kepuasan yang tertinggi. Aspek *empathy* mencakup waktu pelayanan, kesesuaian pelayanan yang diberikan, konsultasi dan sikap sopan dan ramah dari tenaga medis dan non medis. *Agreement* persentase kepuasan yang di dapatkan adalah 90%. Pada aspek *reliability* atau keandalan pada pelayanan tenaga medis dan non medis di puskesmas menyangkut ketelitian, pemberian informasi efek samping obat, dan kesempatan bertanya pada tenaga medis dan non medis saat berada di Puskesmas. Pada aspek *reliability* atau keandalan didapatkan *agreement* persentase kepuasan 96%. Pada aspek ketanggapan atau *responsiveness*, pada pelayanan medis dan non medis didapatkan *agreement* persentase 93%. Butir pertanyaan mengenai tindakan yang dilakukan tenaga medis dan non medis dinilai dari kecepatan dan ketepatan, kecakapan, serta kesesuaian tindakan dengan prosedur. Aspek *assurance* atau jaminan menyangkut kemampuan dan pengetahuan dokter, ketersediaan obat, kelengkapan catatan dari tenaga non medis dan sikap meyakinkan dari tenaga medis dan non medis sehingga pasien merasa aman. *Agreement* persentase kepuasan yang di dapatkan adalah salah satu persentase kepuasan yang paling tinggi yaitu 97%.

Menurut Rimawati (2016) kepuasan yang tinggi yaitu pada indikator *Product Quality* (81,0%), pada indikator *Emotional Factor* (76,2%), dan pada *Cost of Aquaring* (83,3%), sedangkan pada indikator yang ditemukan

berbedaan kepuasan yaitu pada indikator *Service Quality* (85,7%), dan pada indikator *Price* lebih dari 50 % pasien BPJS dengan kepuasan tinggi (61,9%).

Menurut Ekadipta (2019) tingkat kepuasan yang baik diperoleh pada sediaan obat, dosis, cara pakai, dan indikasi. Kualitas baik diperoleh pada nama obat. Kualitas kurang baik diperoleh pada cara penyimpanan dan efek samping. Kualitas tidak baik diperoleh pada kontraindikasi, stabilitas, dan interaksi obat.

Menurut Ida Ayu Indria (2018) pasien peserta JKN yang merasa puas terhadap aspek struktur pelayanan adalah sebanyak 92,8%, pada aspek ini sebanyak 94,8% pasien merasa puas terhadap elemen fasilitas dan Sumber Daya Manusia. Pasien yang merasa puas terhadap aspek proses pelayanan adalah sebesar 75,3%. Elemen Administrasi memiliki skor kepuasan tertinggi yakni 96,9%, sedangkan skor kepuasan terendah terdapat pada elemen reaktivitas yakni 74,2% dan interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien yaitu sebesar 72,2%.