

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta didirikan pada tahun 1986. Puskesmas Pandak II Bantul merupakan pecahan dari Puskesmas Pandak I Bantul yang pada tahun tersebut di pandak hanya ada satu puskesmas. Seiring dengan jumlah penduduk yang semakin banyak maka pemerintah kabupaten bantul kemudian merubah yang dulunya puskesmas pembantu menjadi puskesmas induk dan di beri nama Puskesmas Pandak II dan membawahi dua kelurahan yaitu desa Triharjo dan desa Caturharjo.

Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta terletak di wilayah kecamatan Pandak di jalan Jogja-Srandakan dengan wilayah kerja meliputi 2 desa yaitu Caturharjo dan Triharjo, desa Caturharjo terdiri dari 14 dusun dan desa Triharjo terdiri dari 10 dusun. Secara tipologi 40% merupakan daerah pegunungan dan 60% dataran. Dengan luas wilayah caturharjo 5,93 dan triharjo 6,43 dengan kepadatan penduduk caturharjo 1,745 dan triharjo 1.807. Adapun batas-batas wilayah kerja Puskesmas Pandak II adalah sebagai berikut di bawah ini: Sebelah Utara: Desa Wijirejo Kecamatan Pandak, Sebelah Selatan: Kecamatan Sanden, Sebelah Barat: Kecamatan Srandakan.

Adapun fasilitas yang disediakan di Puskesmas Pandak II Bantul yaitu: Poli Umum 1, Poli Umum 2, Puskesmas Pembantu (Pustu), Puskesmas Keliling (Pusling), Laboratorium, Poli Gigi, Poli Ibu dan Anak, Apotik, Nutrisionis, dengan jumlah karyawan sebanyak 30 orang.

2. Karakteristik Responden

Sampel pada penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan yang di rawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. Karakteristik responden diuraikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan.

- a. Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Jenis Kelamin. Pada penelitian ini karakteristik responden peserta BPJS Kesehatan yang Dirawat Jalan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin terbagi menjadi 2 kategori yaitu Laki-Laki dan Perempuan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.1 Karakteristik Pasien Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Jenis Kelamin yang Dirawat Jalan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta

Karakteristik		Frekuensi (n)	Persentase (n)
Jenis Kelamin	Laki-laki	36	42,9
	Perempuan	48	57,1
Jumlah		84	100

Sumber: Data Primer tahun 2017

Pada Tabel 4.1 menunjukkan pasien terbanyak adalah perempuan sebanyak 48 responden (57,1%) dibandingkan laki-laki.

- b. Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan berdasarkan Pendidikan.

Pada penelitian ini karakteristik responden peserta BPJS Kesehatan yang Dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta berdasarkan pendidikan terbagi menjadi 6 kategori yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1, Lain-lain. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Berdasarkan Pendidikan yang Dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

Karakteristik		Frekuensi (n)	Persentase (n)
Pendidikan	SD	19	22,6
	SMP	28	33,3
	SMA	30	35,7
	D3	5	6,0
	S1	1	1,2
	Lain-lain	1	1,2
Jumlah		84	100

Sumber: Data Primer 2017

Pada Tabel 4.2 menunjukkan pasien terbanyak adalah dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 30 responden (35,7%).

c. Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Pekerjaan

Pada penelitian ini karakteristik responden pasien BPJS Kesehatan yang dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta berdasarkan pekerjaan terbagi menjadi 6 kategori, yaitu Pegawai Negeri, Pegawai Swasta, Pelajar, Wiraswasta, Mahasiswa, dan Lain-lain. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.3 Karakteristik Pengguna BPJS Kesehatan Berdasarkan Pekerjaan pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (n)	
Pekerjaan	Pegawai Negeri	5	6,0
	Pegawai Swasta	13	15,5
	Pelajar	1	1,2
	Wiraswasta	21	25,0
	Mahasiswa	1	1,2
	Lain-lain (buruh tani)	43	51,2
Jumlah	84	100	

Sumber: Data Primer, 2017

Pada Tabel 4.3 menunjukkan pasien terbanyak adalah dengan pekerjaan Lain-lain (buruh tani) sebanyak 43 responden (51,2%).

3. Kepuasan pasien

Hasil analisis kepuasan pasien dijelaskan berdasarkan gambaran kepuasan pasien secara umum dan gambaran pasien terhadap masing-masing indikator kepuasan pasien.

a. Kepuasan pasien terhadap BPJS Kesehatan

Kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta diukur dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah pertanyaan 22 item. Nilai rata-rata kepuasan pasien diperoleh sebesar 63,70.

Tabel 4.4 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan akan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	59	70,2
Tidak Puas	25	29,8
Jumlah	84	100

Sumber: Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa lebih banyak pasien yang merasa puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan sebanyak 59 responden (70,2) di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta, sedangkan sebanyak 25 responden (29,8) pasien merasa tidak puas.

- b. Indikator Kepuasan Pasien terhadap BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi kepuasan dari item kepuasan

Peneliti mencoba menganalisa lebih lanjut terhadap nilai kepuasan dari masing-masing dimensi kepuasan di item kuesioner. Peneliti mencari skor terlebih dahulu nilai *cut of point* dari masing-masing dimensi kepuasan dan dijelaskan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.5 Rata-rata kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta berdasarkan dimensi kepuasan

Dimensi Kepuasan	Rata-rata Dimensi Kepuasan	Rata-rata Indikator Kepuasan
<i>Tangible</i>	14,27	2,85
<i>Reliability</i>	13,79	2,75
<i>Responsiveness</i>	15,95	3,19
<i>Assurance</i>	8,55	2,85
<i>Emphaty</i>	9,32	2,33

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui Dimensi Kepuasan Pasien BPJS yaitu *Tangible* dengan rata-rata nilai dimensi kepuasan 14,27 dan nilai rata-rata indikator kepuasan 2,85, *Reliability* dengan nilai rata-rata dimensi kepuasan 13,79 dan nilai rata-rata indikator kepuasan 2,75, *Responsiveness* dengan nilai rata-rata dimensi kepuasan 15,95 dan nilai rata-rata indikator kepuasan 3,19, *Assurance* dengan nilai rata-rata dimensi kepuasan 8,55 dan nilai rata-rata indikator kepuasan 2,85, *Emphaty* dengan nilai rata-rata dimensi kepuasan 9,32 dan nilai rata-rata indikator kepuasan 2,33. Tahap berikutnya peneliti menguraikan distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan dan item dengan masing-masing kuesioner kepuasan.

1) *Tangible*

Table 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Aspek *Tangible* (bukti fisik)

Aspek <i>Tangible</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	71	84,5
Tidak Puas	13	15,5
Total	84	100

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan table 4.6 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan terhadap aspek *tangibles* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 71 responden (84,5%). Sedangkan kategori tidak puas berjumlah 13 responden (15,5%).

Rerata indikator *tangible* sebesar 2,85% sehingga item pertanyaan *tangible* dikategorikan puas jika $\geq 2,85$, dan tidak puas jika $< 2,85$.

Tabel 4.7 Gambaran Kepuasan Pasien Per Item Indikator Tangibles Pelayanan BPJS Kesehatan dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta

Indikator	Rerata	Kategori
1. Ruang pelayanan nyaman untuk pendaftaran.	3,43	Puas
2. Sarana dan prasarana yang digunakan pasien terjaga kebersihannya.	2,10	Tidak Puas
3. Petugas BPJS berpenampilan bersih	2,85	Puas
4. Kenyamanan diruang pelayanan dan ruang tunggu BPJS.	3,12	Puas
5. Ruang pelayanan bersih dan rapih	2,80	Tidak Puas

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui ada dua ketidakpuasan yaitu pasien merasa tidak puas dengan sarana dan prasarana yang digunakan pasien terjaga kebersihannya, dan ruang pelayanan bersih dan rapih. Sedangkan tiga indikator kenyamanan, penampilan petugas BPJS bersih, pasien sudah merasa puas.

2) *Reliability*

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap aspek *Reliability* (kehandalan). Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan aspek *reliability* dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 4.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Aspek *Reliability* (kehandalan)

Aspek <i>Reliability</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	63	75
Tidak Puas	21	25
Total	84	100

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan table 4.8 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan terhadap aspek *reliability* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 63 responden (75%). Sedangkan kategori tidak puas berjumlah 21 responden (25%). Rerata indikator *reliability* sebesar 2,75% sebagai item pertanyaan *reliability* dikategorikan puas jika $\geq 2,75$, dan tidak puas jika $< 2,75$.

Tabel 4.9 Gambaran Kepuasan Pasien Per Item Indikator *Reliability* Pelayanan BPJS Kesehatan dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta

Indikator	Rerata	Kategori
1. Prosedur penerimaan pasien BPJS tidak berbelit-belit.	2,01	Tidak Puas
2. Petugas BPJS memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.	3,52	Puas
3. Petugas BPJS membantu permasalahannya pasien pengguna BPJS.	3,40	Puas
4. Kecepatan petugas BPJS dalam melakukan pelayanan administrasi pasien rawat jalan.	2,52	Tidak Puas
5. Petugas BPJS tidak membedakan peserta BPJS maupun pasien umum.	2,33	Tidak Puas

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui tiga indikator bahwa pasien merasa tidak puas dalam prosedur penerimaan pasien BPJS tidak berbelit-belit,

kecepatan petugas BPJS pelayanan administrasi, serta petugas BPJS membedakan pelayanan BPJS maupun umum. Sedangkan dua indikator sudah merasa puas mengenai petugas BPJS memberikan pelayanan sesuai prosedur, dan petugas BPJS membantu permasalahannya pasien.

3) *Responsiveness*

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap aspek *Responsiveness* (ketanggapan). Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan aspek *responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 4.10 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Aspek *Responsiveness* (ketanggapan)

Aspek <i>Responsiveness</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	75	89,3
Tidak Puas	9	10,7
Total	84	100

Sumber :Data Primer 2017

Berdasarkan table 4.10 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan terhadap aspek *responsiveness* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 75 responden (89,3%). Sedangkan kategori tidak puas berjumlah 9 responden (10,7%).

Rerata indikator *responsiveness* sebesar 3,19% sebagai item pertanyaan *responsiveness* dikategorikan puas jika $\geq 3,19$, dan tidak puas jika $< 3,19$.

Tabel 4.11 Gambaran Kepuasan Pasien Per Item Indikator *responsiveness* Pelayanan BPJS Kesehatan dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta

Indikator	Rerata	Kategori
1. Petugas BPJS mendengarkan dengan baik keluhan pasien.	3,32	Puas
2. Petugas BPJS memberikan informasi yang cukup jelas.	3,19	Puas
3. Pasien pengguna BPJS oleh petugas dilayani dengan baik.	3,38	Puas
4. Petugas BPJS menjelaskan jenis pelayanan kesehatan yang ditanggung oleh BPJS.	3,20	Puas
5. Petugas BPJS tidak selalu ada di tempat.	2,86	Tidak Puas

Sumber Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui satu indikator merasa tidak puas mengenai petugas BPJS yang tidak selalu ada di tempat. Sedangkan empat indikator sudah merasa puas.

4) *Assurance*

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap aspek *Assurance* (jaminan). Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan aspek *assurance* dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 4.12 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Aspek *Assurance* (jaminan)

Aspek <i>Assurance</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	68	81
Tidak Puas	16	19
Total	84	100

Sumber Data Primer 2017

Berdasarkan table 4.12 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan terhadap aspek *assurance* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 68 responden (81%). Sedangkan ketegori tidak puas berjumlah 16 responden (19%).

Rerata indikator *assurance* sebesar 2,85% sebagai item pertanyaan *assurance* dikategorikan puas jika $\geq 2,85$, dan tidak puas jika $< 2,85$.

Tabel 4.13 Gambaran Kepuasan Pasien Per Item Indikator *Assurance* Pelayanan BPJS Kesehatan dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta

Indikator	Rerata	Kategori
1. Petugas BPJS ramah kepada keluarga yang mengurus BPJS.	3,24	Puas
2. Petugas BPJS memiliki sifat yang sopan pada pasien pengguna BPJS.	3,08	Puas
3. Petugas BPJS tidak memiliki sifat ramah pada pasien pengguna BPJS.	2,24	Tidak Puas

Sumber Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui dua indikator yang memilih kepuasan pasien kepada pasien yaitu pasien merasa puas mengenai

petugas BPJS yang ramah kepada keluarga yang mengurus BPJS dan petugas BPJS memiliki sifat yang sopan pada pasien pengguna BPJS. Namun masih ada responden yang merasa tidak puas dengan petugas BPJS yang tidak memiliki sifat ramah pada pasien pengguna BPJS.

5) *Emphaty*

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan terhadap aspek *Emphaty* (perhatian). Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan aspek *emphaty* dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 4.14 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Aspek *Emphaty* (perhatian)

Aspek <i>Emphaty</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	11	13,1
Tidak Puas	73	86,9
Total	84	100

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan table 4.14 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan terhadap aspek *emphaty* paling banyak dalam kategori tidak puas sebanyak 73 responden (86,9%). Sedangkan kategori puas hanya 11 responden (13,1%).

Rerata indikator *emphaty* sebesar 2,33% sebagai item pertanyaan *emphaty* dikategorikan puas jika $\geq 2,33$, dan tidak puas jika $< 2,33$.

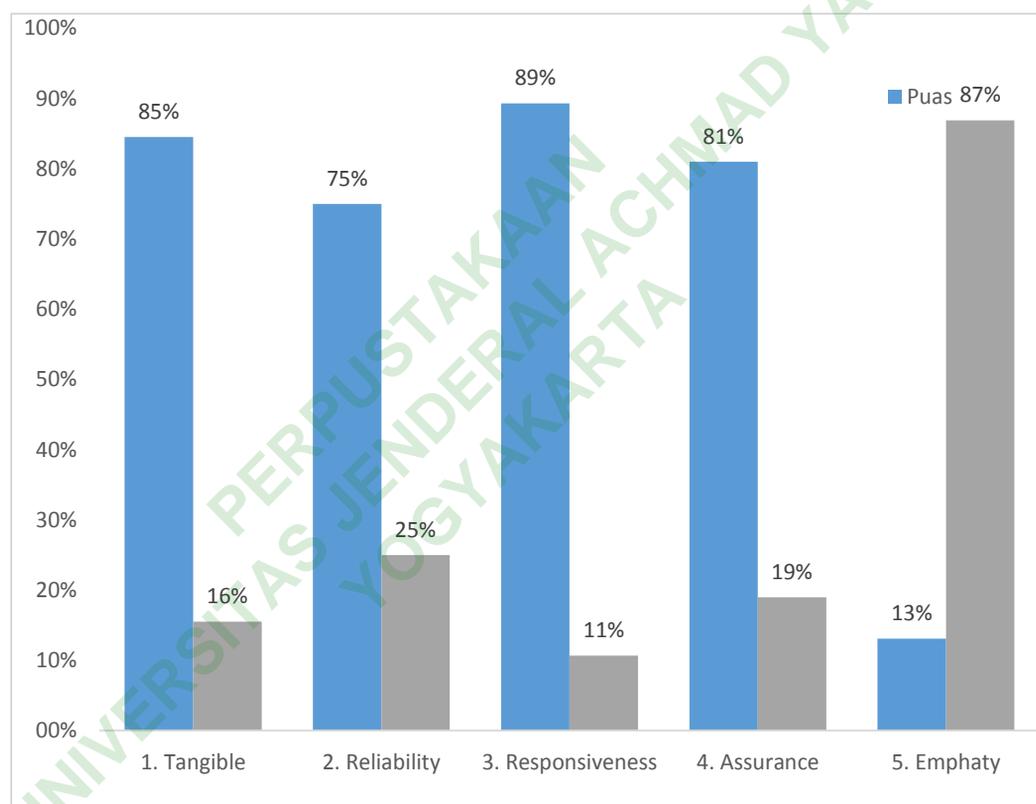
Tabel 4.15 Gambaran Kepuasan Pasien Per Item Indikator *Emphaty* Pelayanan BPJS Kesehatan dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta

	Indikator	Rerata	Kategori
1.	Petugas BPJS memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.	3,30	Puas
2.	Petugas BPJS menggunakan bahasa Indonesia yang baik.	2,26	Tidak Puas
3.	Petugas BPJS tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan.	2,04	Tidak Puas
4.	Petugas BPJS menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan BPJS.	1,73	Tidak Puas

Sumber Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa satu indikator merasa puas mengenai pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien. Sedangkan tiga pasien merasa tidak puas mengenai petugas BPJS tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik, petugas BPJS pilih-pilih saat memberikan pelayanan, serta petugas BPJS tidak menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atas pelayanan BPJS.

GRAFIK INDIKATOR KEPUASAN



Dari grafik diatas diketahui nilai tertinggi adalah indikator aspek kepuasan *Responsiveness* sebesar 89,3% pasien merasa puas dan indikator aspek kepuasan *Emphaty* sebesar 86,9% pasien tidak merasa puas akan pelayanan BPJS Dirawat Jalan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. Hal ini disebabkan petugas BPJS tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik, petugas BPJS pilih-pilih saat memberikan pelayanan, serta petugas BPJS tidak menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atas pelayanan BPJS.

B. Pembahasan Penelitian

A. Karakteristik Responden

Pasien terbanyak adalah perempuan sebanyak 48 responden (57,1%) dibandingkan laki-laki. Menurut Rangkuti (2006) memaparkan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan daripada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan peserta BPJS Kesehatan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki. Hal ini didukung oleh Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

Pasien terbanyak dalam tingkat pendidikan SMA sebanyak 30 responden (35,7%). Pendidikan cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan pasien dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan kesehatan (Rangkuti, 2006). Masyarakat yang berpendidikan memiliki pengetahuan juga, sehingga pengetahuannya mengenai teknis pelayanan BPJS Kesehatan khususnya mengenai teknis pelayanan sistem rujukan berjenjang tersebut akan lebih baik (Rangkuti, 2006),

Sebagian besar pekerjaan buruh tani sebanyak 43 responden (51,2%) responden mengisi pekerjaan sebagai buruh tani. Bekerja atau tidaknya seseorang secara langsung akan mempengaruhi status ekonomi seseorang (Rangkuti, 2006).

B. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas sebanyak 59 responden (70,2%) pasien merasa puas akan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. 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 membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. 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 ini 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).

1) *Tangible*

Berdasarkan table 4.6 bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan terhadap aspek *tangibles* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 71 responden (84,5%), sedangkan kategori tidak puas berjumlah 13 responden (15,5%). Berdasarkan tabel 4.7 tentang item *tangible* diketahui ada dua ketidakpuasan yaitu pasien merasa tidak puas dengan sarana dan prasarana yang digunakan pasien terjaga kebersihannya, dan ruang pelayanan bersih dan rapih. Sedangkan tiga indikator kenyamanan, penampilan petugas BPJS bersih, pasien sudah merasa puas. Pasien 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 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 kerapihan penampilan petugas. Berdasarkan indikator tersebut

mayoritas responden melihat bahwa bukti fisik (*tangible*) yang diberikan sesuai dengan mereka.

2) *Reliability*

Berdasarkan table 4.8 bahwa tingkat kepuasan pasien rawatjalan pengguna BPJS Kesehatan terhadap aspek *reliability* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 63 responden (75%), sedangkan kategori tidak puas berjumlah 21 responden (25%). Berdasarkan tabel 4.9 tentang item *reliability* diketahui tiga indikator bahwa pasien merasa tidak puas dalam prosedur penerimaan pasien BPJS tidak berbelit-belit, kecepatan petugas BPJS pelayanan administrasi, serta petugas BPJS membedakan pelayanan BPJS maupun umum. Sedangkan dua indikator sudah merasa puas mengenai petugas BPJS memberikan pelayanan sesuai prosedur, dan petugas BPJS membantu permasalahannya pasien. Kehandalan dan keterampilan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Walyani, 2015).

3) *Responsiveness*

Berdasarkan table 4.10 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan terhadap aspek *responsiveness* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 75 responden (89,3%), sedangkan kategori tidak puas berjumlah 9 responden (10,7%). Berdasarkan tabel 4.11 tentang item *responsiveness* diketahui satu indikator merasa tidak puas mengenai petugas BPJS yang tidak selalu ada di tempat. Sedangkan empat indikator sudah merasa puas. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik (Walyani, 2015).

4) *Assurance*

Berdasarkan table 4.12 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan terhadap aspek *assurance* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 68 responden (81%), sedangkan ketegori tidak puas berjumlah 16 responden (19%). Berdasarkan tabel 4.13 tentang item *assurance* diketahui dua indikator yang memilih kepuasan pasien kepada pasien yaitu pasien

merasa puas mengenai petugas BPJS yang ramah kepada keluarga yang mengurus BPJS dan petugas BPJS memiliki sifat yang sopan pada pasien pengguna BPJS. Namun masih ada responden yang merasa tidak puas dengan petugas BPJS yang tidak memiliki sifat ramah pada pasien pengguna BPJS. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko (Walyani, 2015).

5) *Emphaty*

Berdasarkan table 4.14 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan terhadap aspek *emphaty* paling banyak dalam kategori tidak puas sebanyak 73 responden (86,9%), sedangkan kategori puas hanya 11 responden (13,1%). Berdasarkan tabel 4.15 tentang item *emphaty* diketahui bahwa satu indikator merasa puas mengenai pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien. Sedangkan tiga pasien merasa tidak puas mengenai petugas BPJS tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik, petugas BPJS pilih-pilih saat memberikan pelayanan, serta petugas BPJS tidak menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atas pelayanan BPJS. Empati adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi (Walyani, 2015). Menurut 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.

Hasil dari grafik diatas diketahui nilai tertinggi adalah indikator aspek kepuasan *Responsiveness* sebesar 89,3% pasien merasa puas dan indikator aspek kepuasan *Emphaty* sebesar 86,9% pasien tidak merasa puas akan pelayanan BPJS Dirawat Jalan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

C. Keterbatasan Penelitian

Responden ada yang tidak mau mengisi kuesioner dikarenakan responden males untuk mengisinya sehingga peneliti harus mencari responden lainnya.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA