

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta didirikan pada tanggal 15 Februari 2009 yang merupakan satu manajemen dengan RS PKU Muhammadiyah jalan K.H. Ahmad Dahlan. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah awalnya didirikan pada tanggal 15 februari 1923 yang awalnya didirikan berupa klinik sederhana. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta awalnya bernama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) dengan maksud menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum dhuafa. Didirikan atas inisiatif H.M Sudjak yang didukung sepenuhnya oleh K.H. Ahmad Dahlan. Seiring dengan waktu, nama PKO berubah dengan PKU (Pembinaan Kesejahteraan Umat).

b. Jenis dan Tipe

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta adalah rumah sakit swasta yang sedang dalam proses visitasi ke II untuk perpanjangan izin operasional sementara.

c. Kepemilikan dan Lokasi

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta sebagai bentuk amal usaha pimpinan pusat persyarikatan Muhammadiyah di bidang kesehatan yang awal mulanya terletak di jalan K.H Ahmad Dahlan 20 Yogyakarta dan sekarang telah didirikan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta berada di Jl Wates Km 55 Ambarketawang, Gamping, Sleman, Yogyakarta. Sekitar 500 meter sebelah barat pasar Gamping Sleman.

d. Ruang Rawat Inap kelas III

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping sudah menyediakan 95 bed (tempat tidur) untuk kelas III. Tempat tidur di bagi 3 bangsal yaitu bangsal firdaus: 30 tempat tidur, al-kausar: 30 tempat tidur, ar-royan: 35 tempat tidur. Dari 3 bangsal tersebut dalam satu ruangan di Kelas III mempunyai fasilitas terdiri dari 6 tempat tidur, 6 lemari pasien, 6 kursi, kipas angin dan kamar mandi luar. Sedangkan untuk kelas II, I dan VIP serta ICU (intensive Care Unit) ada 105 tempat tidur. "Jadi di RS PKU Muhamamdiyah Gamping seluruhnya ada 200 tempat tidur.

2. Karakteristik Responden

Sampel pada penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS kesehatan yang dirawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Karakteristik responden diuraikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pembayaran BPJS.

a. Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Jenis Kelamin.

Pada penelitian ini karakteristik responden peserta BPJS Kesehatan yang Dirawat Inap Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping 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 Pengguna BPJS Kesehatan Berdasarkan Jenis Kelamin yang Dirawat Inap Kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta

Karakteristik		Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	22	48,9
	Perempuan	23	51,1
Jumlah		45	100,0

Sumber: Data primer tahun 2016

Pada Tabel 4.1 menunjukkan pasien terbanyak adalah perempuan sebanyak 23 responden (51,1%) dibandingkan laki-laki.

b. Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Pendidikan.

Pada penelitian ini karakteristik responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat Dirawat Inap Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta berdasarkan pendidikan terbagi menjadi 3 kategori yaitu SD, SMP DAN SMA. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Berdasarkan Pendidikan yang Dirawat Inap Kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta

Karakteristik		Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pendidikan	SD	12	26,7
	SMP	19	42,2
	SMA	14	31,1
Jumlah		45	100,0

Sumber: Data primer tahun 2016

Pada Tabel 4.2 menunjukkan pasien terbanyak telah menempuh pendidikan hingga SMP sebanyak 19 responden (42,2%).

c. Gambaran Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Pekerjaan.

Pada penelitian ini karakteristik responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta berdasarkan pekerjaan terbagi menjadi 4 kategori yaitu Pegawai Swasta, Wiraswasta, Mahasiswa, Lain-lain (Buru Tani dan Ibu Rumah Tangga). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Berdasarkan Pekerjaan yang
Dirawat Inap Kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah
Gamping Yogyakarta

Karakteristik		Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pekerjaan	Pegawai swasta	10	22,2
	Wiraswasta	4	8,9
	Mahasiswa	2	4,4
	Buruh tani	21	46,7
	Tidak berkerja	8	17,8
Jumlah		45	100,0

Sumber: Data primer tahun 2016

Pada tabel 4.3 menunjukkan pasien sebagian besar pekerjaan buruh tani sebanyak 21 responden (46,7%).

- d. Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan pembayaran BPJS.

Pada penelitian ini karakteristik responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta berdasarkan iuran BPJS terbagi menjadi 5 kategori yaitu ATM, Teller Bank, Kantor pos, Minimarket, Oleh Pemerintah/grtis. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4
Karakteristik Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Berdasarkan Pembayaran Iuran
BPJS yang Dirawat Inap Kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah
Gamping Yogyakarta

Karakteristik		Frekuensi (n)	Persentase (%)
Iuran	PBI (Penerima Bantuan Iuran)	13	28,9
	Non PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran)	32	71,1
Jumlah		45	100,0

Sumber: Data primer tahun 2016

Pada tabel 4.4 menunjukkan peserta BPJS terbanyak adalah oleh bukan penerima bantuan iuran (Non PBI) sebanyak 32 responden (71,1%).

3. Kepuasan Pasien

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

a. Kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS

Kepuasan pasien akan pelayanan BPJS kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta diukur dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah pertanyaan 22 item. Nilai rata-rata kepuasan pasien diperoleh sebesar 60,82. Peneliti selanjutnya membagi kategori puas pasien terhadap pelayanan BPJS di rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta menjadi dua kategori yaitu:

1. Puas jika skor $\geq 60,82$
2. Tidak puas jika skor $< 60,82$

Tabel 4.5
Gambaran Kepuasan pasien akan pelayanan BPJS kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta

Kepuasan pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	23	51,1
Tidak puas	22	48,9
Total	45	100,0

Sumber: Data primer tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa lebih dari separuh yaitu (51,1%) pasien merasa puas akan pelayanan BPJS kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta, sedangkan sebanyak 22 responden (48,9%) pasien merasa tidak puas.

b. Indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS

Peneliti mencoba menganalisa lebih lanjut nilai kepuasan dari masing-masing item kuesioner sebelum mengetahui kepuasan pada masing-masing item kuesioner. Peneliti mencari skor terlebih dahulu nilai *cut of point* dari masing-masing indikator kepuasan dan diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6
Indikator Kepuasan Pasien Pelayanan BPJS kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta

Indikator Kepuasan	Rerata
<i>Reliability</i>	2,68
<i>Responsiveness</i>	2,78
<i>Assurance</i>	2,87
<i>Emphaty</i>	2,81
<i>Tangible</i>	2,73

Setelah diketahui titik potong dari masing-masing indikator kepuasan, peneliti kemudian menguraikan kepuasan pasien berdasarkan masing-masing item kuesioner. Hasilnya diuraikan sebagai berikut:

1. *Reliability*

Rerata indikator *reliability* sebesar 2,68 sehingga item pertanyaan *reliability* dikategorikan puas jika $\geq 2,68$, dan tidak puas jika $< 2,68$.

Tabel 4.7
Gambaran Kepuasan Pasien Per Item Indikator *Reliability* Pelayanan BPJS kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta

Indikator	Rerata	Kategori
1. Kecepatan petugas BPJS dalam melakukan pelayanan administrasi pasien rawat inap	2,58	Tidak Puas
2. Prosedur penerimaan pasien BPJS tidak berbelit belit	3,00	Puas
3. Petugas BPJS tidak membedakan peserta BPJS maupun pasien umum	2,27	Tidak Puas
4. Petugas BPJS memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	2,87	Puas
5. Petugas BPJS membantu permasalahan pasien pengguna BPJS.	2,71	Puas

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui tiga indikator bahwa pasien merasa puas mengenai prosedur yang tidak berbelit-belit, memberikan pelayanan sesuai prosedur, dan membantu permasalahan pasien pengguna BPJS. Sedangkan, 2 indikator pasien masih merasa tidak puas mengenai kecepatan pelayanan petugas BPJS dan petugas yang membedakan pelayanan kepada peserta BPJS maupun pasien umum.

2. *Responsiveness*

Rerata indikator *responsiveness* sebesar 2,78 sehingga item pertanyaan reliability dikategorikan puas jika $\geq 2,78$, dan tidak puas jika $< 2,78$.

Tabel 4.8
Gambaran Kepuasan Pasien Indikator *Responsiveness* Pelayanan BPJS Kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta

Indikator	Rerata	Kategori
1. Petugas BPJS mau mendengarkan dengan baik keluhan pasien	2,87	Puas
2. Petugas BPJS memberikan informasi yang cukup jelas	2,87	Puas
3. Petugas BPJS tidak selalu ada di tempat	2,49	Tidak Puas
4. Pasien pengguna BPJS oleh petugas dilayani dengan baik	2,96	Puas
5. Petugas BPJS menjelaskan jenis pelayanan kesehatan yang di tanggung oleh BPJS	2,71	Tidak Puas

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui tiga indikator bahwa pasien merasa puas mengenai petugas BPJS mau mendengarkan dengan baik keluhan pasien, petugas BPJS memberikan informasi yang cukup jelas dan pasien pengguna BPJS oleh petugas dilayani dengan baik. Sedangkan dua indikator pasien masih merasa tidak puas dengan petugas BPJS yang tidak selalu ada ditempat dan petugas BPJS menjelaskan jenis pelayanan kesehatan yang ditanggung oleh BPJS.

3. Assurance

Rerata indikator *assurance* sebesar 2,87 sehingga item pertanyaan *reliability* dikategorikan puas jika $\geq 2,87$, dan tidak puas jika $< 2,87$.

Tabel 4.9
Gambaran Kepuasan Pasien Indikator *Assurance* Pelayanan BPJS
kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah
Gamping Yogyakarta

Indikator	Rerata	Kategori
1. Petugas BPJS ramah kepada keluarga yang mengurus BPJS	3,02	Puas
2. Petugas BPJS memiliki sifat yang sopan pada pasien pengguna BPJS	2,96	Puas
3. Petugas BPJS tidak memiliki sifat ramah pada pasien pengguna BPJS	2,64	Tidak Puas

Berdasarkan tabel 4.9 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.

4. *Emphaty*

Rerata indikator *emphaty* sebesar 2,81 sehingga item pertanyaan reliability dikategorikan puas jika $\geq 2,81$, dan tidak puas jika $< 2,81$

Tabel 4.10
Gambaran Kepuasan Pasien Indikator *Emphaty* Pelayanan BPJS
kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah
Gamping Yogyakarta

Indikator	Rerata	Kategori
1. Petugas BPJS memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien	2,93	Puas
2. Petugas BPJS tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan	3,02	Puas
3. Petugas BPJS menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan BPJS	2,49	Tidak Puas
4. Petugas BPJS menggunakan bahasa Indonesia yang baik	2,78	Tidak Puas

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa pasien puas saat dan petugas BPJS memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien, tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan. Sedangkan, pasien merasa tidak puas dengan petugas BPJS dalam menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan BPJS dan menggunakan bahasa Indonesia yang baik.

5. *Tangible*

Rerata indikator *tangible* sebesar 2,73 sehingga item pertanyaan reliability dikategorikan puas jika $\geq 2,73$, dan tidak puas jika $< 2,73$

Tabel 4.11
Gambaran Kepuasan Pasien Indikator *Tangible* Pelayanan BPJS
kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah
Gamping Yogyakarta

Indikator	Rerata	Kategori
1. Kenyamanan diruang pelayanan dan ruang tunggu BPJS	2,80	Puas
2. Petugas BPJS berpenampilan bersih	2,69	Tidak Puas
3. Ruang pelayanan bersih dan rapi	2,62	Tidak Puas
4. Ruang pelayanan nyaman untuk pendaftaran	3,13	Puas
5. Sarana dan prasarana yang digunakan pasien terjaga kebersihannya	2,42	Tidak Puas

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui ada tiga indikator ketidak puasan yaitu pasien merasa tidak puas dengan petugas BPJS dalam berpenampilan, ruang pelayanan bersih dan rapi, serta sarana dan prasarana yang digunakan pasien terjaga kebersihannya. Sedangkan dua indikator kenyamanannya pelayanan, pasien sudah merasa puas.

B. Pembahasan Penelitian

Pasien terbanyak adalah perempuan sebanyak 23 responden (51,1%) dibandingkan laki-laki. Menurut Rangkuti (2006) memaparkan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan dari pada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak. Pendapat Rangkuti tersebut sesuai dengan hasil yang didapatkan pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan peserta BPJS Kesehatan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki. Hal ini di dukung oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta yang terdapat ruang di kelas III (Firdaus, Al-kausar, Ar-royyan) yang merupakan ruang rawat inap umum.

Pasien terbanyak telah menempuh pendidikan hingga SMP sebanyak 19 responden (42,2%). 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.

Sebagian besar pekerjaan buruh tani sebanyak 21 responden (64,4%). Responden ngisi pekerjaan sebagai buruh tani. Bekerja atau tidaknya seseorang secara langsung akan mempengaruhi status ekonomi seseorang. Seseorang yang berpenghasilan di atas rata-rata mempunyai minat yang lebih tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan (Rangkuti, 2006). Peneliti menganalisa masyarakat yang bekerja cenderung memiliki status ekonomi yang baik, sehingga masyarakat yang bekerja akan memilih kelas perawatan yang baik juga dengan iuran per orang dalam satu bulan yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Selain itu, tanpa melihat dari jenis pekerjaan responden bahwa seluruh masyarakat Indonesia wajib menjadi peserta BPJS Kesehatan baik dari kalangan petani, pedagang, dan lain-lain yang memiliki pekerjaan dan penghasilannya tidak mencukupi dengan mendapatkan bantuan iuran dari BPJS Kesehatan. menunjukkan

peserta BPJS terbanyak adalah oleh bukan penerima bantuan iuran (Non PBI) sebanyak 32 responden (71,1%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas sebanyak 23 responden (51,1%) pasien merasa puas akan pelayanan BPJS kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta, sedangkan sebanyak 22 responden (48,9%) pasien merasa tidak puas. Hasil penelitian ini sesuai dengan Ulinuha (2014) hasil menunjukkan bahwa 56,56% responden merasa puas dengan tindakan yang cepat dan tepat dilakukan untuk pemeriksaan, pengobatan dan perawatan (*reliabilitas*). Hal ini diperkuat oleh teori Pohan (2007) mengatakan 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 dan sebaliknya. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapannya dapat terpenuhi. Harapan tersebut dapat terpenuhi melalui jasa (pelayanan kesehatan) yang diterima olehnya. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah selisih (*gap*) antara pelayanan yang diterima oleh pasien dengan harapan pasien pada pelayanan tersebut (Rangkuti, 2006).

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 dan sebaliknya. 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).

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui tentang item *reliability* diketahui tiga indikator bahwa pasien merasa puas mengenai prosedur yang tidak berbelit-belit, memberikan pelayanan sesuai prosedur, dan membantu permasalahan pasien pengguna BPJS, maka indikator tersebut perlu dipertahankan. Sedangkan, 2 indikator pasien masih merasa tidak puas mengenai kecepatan pelayanan petugas BPJS dan petugas yang membedakan pelayanan kepada peserta BPJS maupun pasien umum perlu diperbaiki kedua indikator tersebut. Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberi perawatan. Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Rangkuti, 2006). Meningkatkan keandalan di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan sampai ke *front line staff* (yang langsung berhubungan dengan pasien). Budaya kerja seperti ini perlu diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus-menerus sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi pasien (Ningrum, 2014). Peneliti menganalisa bahwa responden menilai BPJS Kesehatan memberikan pelayanan yang tidak memuaskan masih ada petugas yang membedakan peserta BPJS maupun pasien umum. rujukan yang tidak memuaskan dan banyak kendala atau permasalahan dalam pengaplikasiannya.

Berdasarkan tabel 4.8 tentang item *responsiveness* diketahui tiga indikator bahwa pasien merasa puas mengenai petugas BPJS mau mendengarkan dengan baik keluhan pasien, petugas BPJS memberikan informasi yang cukup jelas dan pasien pengguna BPJS oleh petugas dilayani dengan baik, maka indikator tersebut perlu dipertahankan. Sedangkan dua indikator pasien masih merasa tidak puas dengan petugas BPJS yang tidak selalu ada ditempat dan petugas BPJS menjelaskan jenis pelayanan

kesehatan yang ditanggung oleh BPJS kedua indikator tersebut perlu diperbaiki dan ditingkatkan. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik (Rangkuti, 2006). Mutu pelayanan ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para penggunanya. Pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap para *front line staff* (Ningrum, 2014). Peneliti menganalisa bahwa mutu pelayanan daya tanggap belum dilaksanakan secara baik oleh BPJS Kesehatan karena pasien merasa apa yang mereka keluhkan mengenai petugas yang tidak selalu ada ditempat.

Berdasarkan tabel 4.9 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 indikator tersebut perlu dipertahankan. Namun masih ada responden tersebut yang merasa tidak puas dengan petugas BPJS yang tidak memiliki sifat ramah pada pasien pengguna BPJS sehingga indikator tersebut perlu diperbaiki dan ditingkatkan. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko (Rangkuti, 2006). Keramahan dan kesopanan petugas kesehatan yang dapat menimbulkan rasa percaya pada pasien karena kepuasan pasien biasanya dikaitkan dengan keramahan petugas yang memberikan pelayanan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko (Ningrum, 2014).

Berdasarkan tabel 4.10 tentang item indikator *emphaty* diketahui bahwa pasien puas saat dan petugas BPJS memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien, tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan maka kedua indikator tersebut perlu dipertahankan. Sedangkan, pasien merasa tidak puas dengan petugas BPJS dalam menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan BPJS dan menggunakan bahasa Indonesia yang baik, sehingga untuk kenyamanan petugas BPJS perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Empati adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi (Rangkuti, 2006). Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan (Ningrum, 2014).

Berdasarkan tabel 4.11 tentang item *tangible* (bukti fisik) diketahui ada tiga indikator ketidakpuasan yaitu pasien merasa tidak puas dengan petugas BPJS dalam berpenampilan, ruang pelayanan bersih dan rapi, serta sarana dan prasarana yang digunakan pasien terjaga kebersihannya sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Sedangkan dua indikator kenyamanannya pelayanan, pasien sudah merasa puas maka dua indikator tersebut perlu dipertahankan. 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).

C. Keterbatasan Penelitian

Pada responden yang tidak bisa membaca, sehingga peneliti membutuhkan waktu yang cukup lama untuk membacakan kuisioner penelitian kepada responden.