

## PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL KELAS III DI UNIT HEMODIALISA RS X DAN Y

Ahmad Aulia Ghufron<sup>1</sup>, DR. Susanto, SE., MS.<sup>2</sup>

Master Of Hospital Management - Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email: [alghufron7891@yahoo.com](mailto:alghufron7891@yahoo.com)

### INTISARI

**Latar belakang:** Perkembangan rumah sakit yang semakin pesat menimbulkan persaingan yang begitu ketat, sehingga menuntut adanya persaingan atas produk dan kepercayaan pasien. RS X dan Y merupakan rumah sakit swasta yang bekerja sama dengan BPJS sebagai rumah sakit rujukan di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah. Dalam misinya, setiap rumah sakit diharuskan memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan memuaskan bagi semua lapisan masyarakat dan disertai dengan da'wah Islam, amar ma.ruf nahi munkar di bidang kesehatan. Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih pelik akibat dampak *negative word-of-mouth*.

**Tujuan penelitian:** Mengetahui perbedaan kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional Kelas III Di Unit Hemodialisa RS X dan Y.

**Metode:** Penelitian ini adalah penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien JKN kelas III unit hemodialisa RS X dan Y 1-20 Februari 2018 sebanyak 264 orang. Sampel penelitian ini sebanyak 160 orang dengan teknik pengambilan sampel berdasarkan rumus Krecjie & Morgan. Analisis data menggunakan metode *t- test*.

**Hasil:** Kepuasan Pasien JKN Di Unit Hemodialisa RS X sebanyak 55 (68,8%) responden menyatakan puas; sedangkan pada RS Y 72 (90,0%) responden menyatakan sangat puas; Perbedaan Kepuasan Pasien di RS X dan Y dari 5 aspek, terdapat 2 aspek memiliki kepuasan yang berbeda yakni aspek *tangibles/ nyata* dan *responsive/ ketanggapan*. RS Y diketahui lebih memuaskan dibandingkan RS X baik dari aspek *tangibles/ nyata* maupun *responsive/ ketanggapan*. Aspek lain seperti *reliability/ keandalan*, *assurance/ kepastian*, dan *empathy/ empati* antara kedua rumah sakit diketahui tidak memiliki perbedaan.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien JKN

---

<sup>1</sup> Mahasiswi Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi dan menghadapi pasar bebas perkembangan dunia usaha semakin pesat dan mengakibatkan naiknya persaingan bisnis. Tidak hanya persaingan di bagian manufaktur/ tetapi juga di industri pelayanan jasa. Salah satu bentuk usaha dari industri pelayanan jasa adalah jasa kesehatan, terutama jasa rumah sakit. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit yang didirikan baik oleh pemerintah maupun swasta. Akibat dari perkembangan rumah sakit yang semakin pesat maka menimbulkan persaingan yang ketat pula, sehingga menuntut adanya persaingan atas produk dan kepercayaan pelanggan.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pada hakikatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat<sup>1</sup>.

Sesuai dengan Pasal 28H, ayat 1 “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” Maka dari itu, pelayanan kesehatan merupakan salah satu

hak mendasar masyarakat yang penyediannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Selain itu, juga terdapat dalam Pasal 34 ayat 3 yang menyatakan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak<sup>1</sup>.

Berdasarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 ditunjuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program Jaminan Sosial. Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional mengacu pada prinsip-prinsip Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

SJSN merupakan bukti bahwa pemerintah memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya. BPJS sebagai salah satu bentuk perlindungan sosial yang bertujuan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak dengan mutu yang baik dan kepuasan terjamin.

RS X dan Y merupakan rumah sakit swasta yang bekerja sama dengan BPJS sebagai rumah sakit rujukan di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah. Dalam misinya, RS X dan Y memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi semua lapisan masyarakat dan disertai dengan da'wah Islam, amar ma.ruf nahi munkar di bidang kesehatan<sup>2</sup>.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perbedaan Kepuasan Pasien

Jaminan Kesehatan Nasional Kelas III Di Unit Hemodialisa RS X dan Y“.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien JKN kelas III unit hemodialisa RS X dan Y 1-20 Februari 2018 sebanyak 264 orang dengan sampel sebanyak 160 orang dengan teknik pengambilan sampel berdasarkan rumus Krecjie & Morgan, analisis data yang digunakan menggunakan uji beda/ uji t-test.

## HASIL

### A. Karakteristik Responden

Gambaran karakteristik responden dilihat berdasarkan usia, pendidikan terakhir dan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel 4.1.

Tabel 4.1  
Karakteristik Responden RS X

| Karakteristik Responden | f  | %     |
|-------------------------|----|-------|
| Usia                    |    |       |
| < 20 tahun              | 0  | 0     |
| 20-30 tahun             | 1  | 1,3   |
| 31-40 tahun             | 3  | 3,8   |
| 41-50 tahun             | 21 | 26,3  |
| 51-60 tahun             | 24 | 30,0  |
| >60 tahun               | 31 | 38,8  |
| Pendidikan              |    |       |
| SD/ sederajat           | 14 | 17,5  |
| SLTP/ sederajat         | 15 | 18,8  |
| SLTA/ sederajat         | 31 | 38,8  |
| Perguruan Tinggi        | 20 | 25,0  |
| Jenis Kelamin           |    |       |
| Laki-laki               | 51 | 63,8  |
| Perempuan               | 29 | 36,3  |
| Total                   | 80 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden di RS X berusia > 60 tahun yaitu sebanyak 31 (38,8%) orang dan sebanyak 1 (1,3%) orang dengan usia 20 – 30 tahun. Mayoritas responden berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 31 (38,8%) orang dan 14 (17,5%) responden dengan tingkat pendidikan SD. Sebagian besar responden diketahui berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51 (63,8%). Sedangkan sisanya sebanyak 29 orang (36,3%) berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4.2  
Karakteristik Responden RS Y

| Karakteristik Responden | f  | %     |
|-------------------------|----|-------|
| Usia                    |    |       |
| < 20 tahun              | 0  | 0     |
| 20-30 tahun             | 0  | 0     |
| 31-40 tahun             | 2  | 2,5   |
| 41-50 tahun             | 19 | 23,8  |
| 51-60 tahun             | 32 | 40,0  |
| >60 tahun               | 27 | 33,8  |
| Pendidikan              |    |       |
| SD/ sederajat           | 3  | 3,8   |
| SLTP/ sederajat         | 11 | 13,8  |
| SLTA/ sederajat         | 43 | 53,8  |
| Perguruan Tinggi        | 23 | 28,8  |
| Jenis Kelamin           |    |       |
| Laki-laki               | 49 | 61,3  |
| Perempuan               | 31 | 38,8  |
| Total                   | 80 | 100,0 |

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden di RS Y berusia antara 51-60 tahun sebanyak 32 (40,0%) orang dan sebanyak 2 (2,5%) orang dengan usia 31 – 40 tahun. Mayoritas responden berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 34 (53,8%) orang dan 3

(3,8%) responden dengan tingkat pendidikan SD. Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 49 (61,3%). Sedangkan sisanya 31 orang (38,8%) berjenis kelamin perempuan.

**B. Uji Beda Karakteristik**

Uji beda karakteristik dilakukan pada variabel umur dan pendidikan pada RS X dan Y dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3. Karakteristik Usia dan Pendidikan Responden

| Rumah Sakit | Mean  | P     | N  |
|-------------|-------|-------|----|
| PKU         | Rank  | value |    |
| Usia        |       |       |    |
| X           | 80,43 | 0,983 | 80 |
| Y           | 80,58 |       | 80 |
| Pendidikan  |       |       |    |
| X           | 73,24 | 0,034 | 80 |
| Y           | 85,76 |       | 80 |

Hasil pengolahan data diperoleh nilai *P value* sebesar 0,983 untuk variabel usia, artinya tidak terdapat perbedaan usia di Rumah Sakit X dan Y. Sedangkan untuk variabel pendidikan diperoleh *P value* sebesar 0,034 artinya terdapat perbedaan pendidikan di kedua rumah sakit, sehingga pendidikan dikategorikan sebagai variabel pengganggu.

**C. Analisis Data**

1) Aspek *Reliability*/ Keandalan

Tabel 4.4 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek *Reliability*/ Keandalan

| Rumah Sakit | Mean  | Std. Dev | P value | N  |
|-------------|-------|----------|---------|----|
| X           | 20,66 | 1,63     | 0,075   | 80 |
| Y           | 21,13 | 1,89     |         | 80 |

Hasil penelitian aspek *reliability*/ keandalan menunjukkan perolehan nilai *P value* sebesar 0,075 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien dalam hal aspek *reliability*/ keandalan pada RS X dan Y.

2) Aspek *Assurance*/ Kepastian

Tabel 4.5 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek *Assurance*/ Kepastian

| Rumah Sakit | Mean  | Std. Dev | P value | N  |
|-------------|-------|----------|---------|----|
| X           | 16,80 | 1,38     | 0,142   | 80 |
| Y           | 17,10 | 1,56     |         | 80 |

Pada aspek *assurance*/ kepastian diperoleh hasil uji statistik *P value* sebesar 0,142 > 0,05, artinya tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien dalam hal aspek *assurance*/ kepastian pada RS X dan Y.

3) Aspek *Tangibles*/ Nyata

Tabel 4.6 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek *Tangibles*/ Nyata

| Rumah Sakit | Mean  | Std. Dev | P value | N  |
|-------------|-------|----------|---------|----|
| X           | 16,09 | 1,48     | 0,000   | 80 |
| Y           | 17,25 | 1,65     |         | 80 |

Aspek *tangibles*/ nyata pengujian statistik diperoleh nilai *P value* sebesar 0.000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara kepuasan pasien dalam hal aspek *tangibles*/ nyata pada kedua rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa RS Y memiliki penilaian yang lebih baik dibandingkan X.

4) Aspek *Empathy*/ Empati

Tabel 4.7 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek *Empathy* / Empati

| Rumah Sakit | Mean  | Std. Dev | P value | N  |
|-------------|-------|----------|---------|----|
| X           | 21,14 | 1,70     | 0,509   | 80 |
| Y           | 21,23 | 1,84     |         | 80 |

Aspek *empathy*/ empati diperoleh nilai *P value*  $0,509 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien dalam hal aspek *empathy*/ empati pada RS X dan Y.

5) Aspek *Responsiveness* / Ketanggapan

Tabel 4.8 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek *Responsiveness*/ Ketanggapan

| Rumah Sakit | Mean  | Std. Dev | P value | N  |
|-------------|-------|----------|---------|----|
| X           | 20,80 | 1,35     | 0,011   | 80 |
| Y           | 21,28 | 1,67     |         | 80 |

Pada aspek *responsive*/ ketanggapan didapatkan nilai *P value*  $0,011 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara kepuasan pasien dalam hal aspek *responsive*/ ketanggapan pada RS X dan Y. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari perbedaan nilai rata-rata pada RS Y yang lebih tinggi dibandingkan dengan RS X, hal ini berarti responden di RS Y lebih puas dalam aspek *responsive*/ ketanggapan.

6) Aspek Kepuasan Pasien

Tabel 4.9 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek Kepuasan Pasien

| Rumah Sakit | Mean  | Std. Dev | P value | N  |
|-------------|-------|----------|---------|----|
| X           | 95,49 | 5,004    | 0,108   | 80 |
| Y           | 97,98 | 6,810    |         | 80 |

Hasil uji statistik diperoleh nilai *P value* sebesar  $0,108 > 0,05$ . Artinya, tidak terdapat perbedaan antara kepuasan pasien di RS X dan Y.

## D. PEMBAHASAN

### 1. Aspek *Reliability*/ Keandalan

*Reliability* atau kehandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam menampilkan yang dijanjikan dengan segera dan akurat. Hal ini berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai yang telah dijanjikan<sup>3</sup>.

Pada aspek *reliability* terdapat indikator pelayanan yang diberikan yaitu memberi pelayanan dengan teliti, hati-hati, tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, membantu jika pasien ada masalah, memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberi tahu cara perawatan dan cara minum obat, memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan dan menerangkan tindakan yang akan dilakukan.

Pengujian uji beda diperoleh nilai *P value* sebesar  $0,075 > 0,05$ , hal ini menunjukkan tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien dalam hal aspek *reliability*/ keandalan pada RS X dan Y. Artinya, baik RS X dan Y sama-sama mampu memberikan pelayanan yang menjanjikan dan akurat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien.

Didukung penilaian pasien yang menunjukkan sebagian besar responden baik di Rumah Sakit X maupun Y merasakan pelayanan *reliability/* keandalan kategori puas sebesar 68,8% pada Rumah Sakit X dan sebesar 53,8% pada Rumah Sakit Y. Hasil penelitian diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan pelayanan *reliability/* keandalan di Rumah Sakit X dan Y. Sebagian besar pasien merasakan pelayanan yang diberikan antar rumah sakit sama-sama sangat memuaskan, sehingga pelayanan yang menjanjikan, segera dan akurat harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan

## 2. Aspek *Assurance/* Kepastian.

*Assurance/* Kepastian merupakan jaminan kepastian mencakup kompetensi yang dimiliki rumah sakit yang mencakup pengetahuan, sikap, perilaku dan sifat yang dapat dipercaya sehingga menimbulkan *rasa* aman, bebas resiko atau bahaya, dan kepastian bagi pasien<sup>4</sup>.

Pengujian uji beda menunjukkan tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien dalam hal aspek *assurance/* kepastian pada RS X maupun Y dibuktikan dengan perolehan nilai *P value* sebesar  $0,142 > 0,05$ . Artinya, RS X dan Y sama-sama memberikan pelayanan yang pasti dan terpercaya.

Penilaian pasien di Rumah Sakit X menunjukkan sebagian besar responden merasakan pelayanan puas

sebanyak 46 (57,5%). Sedangkan penilaian pasien pada RS Y sebanyak 43 (53,9%) pasien menyatakan sangat puas dan 1 (1,3%) responden menyatakan kepuasan sedang.

Hasil penelitian diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan pelayanan *assurance/* kepastian pada Rumah Sakit X dan Y. Sebagian besar pasien merasakan pelayanan yang sangat memuaskan. Meskipun demikian, terdapat 1,3% pasien yang merasakan kepuasan dengan kategori sedang, untuk itu perlu adanya peningkatan perilaku dan sifat petugas medis yang terpercaya untuk meningkatkan kepercayaan pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit

## 3. Aspek *Tangibles /* Nyata.

*Tangibles/* wujud nyata berkaitan dengan penyediaan fasilitas fisik yang dilihat oleh pasien mulai dari fasilitas, peralatan, sarana dan penampilan petugas medis. Fasilitas fisik merupakan penting yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien<sup>5</sup>.

Rumah sakit harus menyediakan ruangan pelayanan dan lingkungan agar tetap bersih dan rapi, dengan demikian rumah sakit dapat membantu pasien merasa nyaman dalam proses penyembuhan penyakitnya. Aspek *tangibles/* nyata dalam penelitian ini meliputi bangunan RS terlihat indah dan bersih, RS memiliki ruang hemodialisa yang nyaman, ruangan

hemodialisa di RS memiliki peralatan yang lengkap dan tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih.

Hasil uji beda diperoleh *P value* sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien dalam hal aspek *tangible*/ bukti nyata pada RS X dan Y. Perbedaan kepuasan dapat dilihat berdasarkan penilaian responden terkait pelayanan yang ada di masing-masing rumah sakit.

Sebagian besar responden menilai bahwa RS X memiliki kualitas *tangible* yang sangat memuaskan sebanyak 20 (25,0%). Sedangkan pada RS Y diketahui sebanyak 46 (57,5%) responden merasakan kepuasan dalam kategori sangat puas.

RS Y diketahui memiliki nilai yang lebih tinggi atau lebih memuaskan dibandingkan RS X. Dibuktikan hasil wawancara beberapa pasien di X. Terdapat responden menyatakan sarana prasarana dan tata letak pada RS X masih kurang memadai. Sesuai kutipan wawancara berikut:

“Kalau bersih dan indah iya, tapi saya saran aja ini agak susah saya naik tangga, kalau dulu kan dibawah saya ga usah naik-naik tangga. Sudah dibikinkan lift itu lho mas tapi katanya listriknya belum ada jadi ga bisa dipake”. (Hasil wawancara dengan Pasien di RS X)

Selain sarana prasarana dan fasilitas yang kurang memadai,

terdapat tenaga praktik medis yang berpenampilan kurang rapi diungkapkan dalam wawancara berikut:

“Kalau perawat sama dokter disini rapi bersih tapi pernah saya lihat kan suka ada yang anak-anak praktek itu pernah ada satu cowo berantakan, tapi cuma satu itu aja”. (Hasil wawancara dengan Pasien di RS X)

Hal tersebutlah yang membuat kepuasan RS X mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan dengan RS Y. Penelitian Ulinuha menunjukkan kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan merupakan faktor tertinggi yang dapat mempengaruhi kepuasan responden, sehingga untuk meningkatkan kepuasan pasien.

#### **4. Aspek *Empathy* / Empati.**

Empati merupakan sifat dan kemampuan tenaga medis dalam memberikan perhatian secara penuh, memberikan kemudahan kontak, dan mampu menciptakan komunikasi yang baik<sup>5</sup>. Penilaian aspek empati dalam penelitian ini meliputi: dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien pada saat visit, perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien, perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien, dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi dan perawat bersikap sopan dan ramah.

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien dalam hal aspek *empathy*/ empati pada RS X dan Y dengan perolehan *P value* sebesar  $0,509 > 0,05$ . Aspek empati di RS X sebanyak 51 (63,8%) responden menyatakan puas dan 29 (36,3%) responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan empati yang diberikan. Sedangkan pada RS Y sebanyak 43 (53,8%) responden menyatakan puas dan 36 (45,0%) menyatakan kepuasan dengan kategori sangat puas.

Teori Nelson menyatakan pasien akan merasa sangat puas apabila dokter mampu memberikan pelayanan dengan rapat dan dapat memberikan informasi yang mereka harapkan<sup>4</sup>. Meskipun dalam praktiknya terdapat beberapa dokter yang susah ditemui karena kesibukan dokter, namun banyak pasien tetap menunggu dokter untuk memperoleh informasi lebih lanjut terkait perkembangan kondisi pasien. Meskipun kerap menunggu, tidak banyak pasien yang mengeluh karena dokter mampu menciptakan komunikasi yang baik, sehingga pasien tetap puas terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing rumah sakit.

## 5. Aspek *Responsive*/ Ketanggapan

*Responsive*/ ketanggapan merupakan kemampuan untuk membantu dan meningkatkan kecepatan pelayanan<sup>5</sup>. Harapan pelanggan terhadap kecepatan

pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Penilaian aspek *responsive*/ ketanggapan yang digunakan antara lain: tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien, perawat tanggap melayani pasien, tenaga medis menerima dan melayani dengan baik, tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat dan tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.

Hasil analisis diperoleh *P value* sebesar  $0,011 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien dalam hal *responsive*/ ketanggapan pada RS X dan Y. Perbedaan kepuasan dapat dilihat berdasarkan penilaian responden terkait pelayanan yang ada di masing-masing rumah sakit.

Sebagian besar responden menilai bahwa RS X memiliki kualitas *responsive* dalam kategori sangat puas sebesar 21,3%. Sedangkan sebanyak 31 (38,8%) pasien di RS Y menyatakan kepuasan dalam kategori sangat puas.

RS Y diketahui memiliki poin yang lebih tinggi pada pelayanan *responsive* dibandingkan RS X. Meskipun terdapat perbedaan daya tanggap antar rumah sakit, namun setiap rumah sakit mampu memenuhi pelayanan yang tanggap bagi pasien. Hal tersebut sesuai kutipan wawancara berikut:



“Kalau perawatnya sudah seperti saudara Pak. Kadang kalau saya ndak ada yang nungguin perawatnya bantu ambilkan kursi roda. Pokonya perawat sini Sip Lah”. (Hasil wawancara dengan Pasien di RS Y)

Didukung jawaban responden yang menyatakan bahwa daya tanggap perawat pasien baik sesuai hasil wawancara berikut:

“Perawat disini tanggap sekali, saya setuju kalau itu”. (Hasil wawancara dengan Pasien di RS Y)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa ketanggapan tenaga medis untuk membantu pasien dinilai sangat memuaskan, baik di RS X dan Y. Perbedaan daya tanggap yang berbeda berdasarkan atas persepsi masing-masing pasien. Meskipun demikian kualitas daya tanggap para petugas medis harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan. Selain memberikan pelayanan yang bersifat cepat, tenaga medis juga harus memperhatikan kecermatan dan ketepatan dalam menangani pasien, dengan demikian keselamatan dan kesehatan pasien tetap terjaga.

## 6. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi

harapannya begitu pula sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya<sup>5</sup>.

Tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien pada RS X dan Y dibuktikan dengan perolehan nilai *P value*  $0,108 > 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa kedua rumah sakit tersebut sama-sama memberikan pelayanan yang sangat memuaskan.

Kepuasan pasien di RS X diketahui sebanyak 17 (21,3%) berada pada kategori sangat puas, sedangkan pada RS Y sebanyak 72 (90,0%) pasien menyatakan sangat puas. Namun demikian, terdapat 1,3% pasien menyatakan kepuasan yang sedang pada RS Y. Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan melakukan pemakaian jasa pilihannya ketika sakit dikemudian hari, tetapi jika pasien tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Teori kepuasan Gunarsa dan Singgih mengungkapkan salah satu karakteristik pasien yang mempengaruhi kepuasan ialah pendidikan<sup>6</sup>. Sebagian besar responden berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 31 (38,8%) di RS X dan 43 (53,8%) pada RS Y. Seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau

mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Berbeda dengan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, cenderung lebih banyak menerima karena tujuan utamanya datang ke rumah sakit ialah untuk sembuh.

Menurut Sabarguna untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus mampu menciptakan dan mengelola sistem untuk mempertahankan pasiennya<sup>5</sup>. Salah satu caranya ialah dengan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, kecepatan pemberian layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri. Rumah sakit yang mampu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan meliputi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsive* akan menciptakan kualitas pelayanan yang optimal sehingga mampu memberikan rasa kepuasan bagi pasien maupun keluarga pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Hemodialisa RS X sebanyak 55 (68,8%) responden menyatakan puas.
2. Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Hemodialisa RS Y

sebanyak 72 (90,0%) responden menyatakan sangat puas.

3. Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Hemodialisa RS X dan Y dari 5 aspek, terdapat 2 aspek memiliki kepuasan yang berbeda yakni aspek *tangibles*/ nyata dan *responsive*/ ketanggapan. Berdasarkan aspek *tangibles*/ nyata diketahui RS Y lebih memuaskan dibandingkan RS X. Begitu juga pada aspek *responsive*/ ketanggapan RS Y diketahui lebih memuaskan dibandingkan RS X. Aspek lain seperti *reliability*/ keandalan, *assurance*/ kepastian, dan *empathy*/ empati antara kedua rumah sakit diketahui tidak memiliki perbedaan. Kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Unit Hemodialisa RS X dan Y tidak terdapat perbedaan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan R.I. 2007. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Jakarta
2. Profil Rumah Sakit Muhammadiyah Yogyakarta, Sumber: [rspkujogja.com](http://rspkujogja.com)
3. Ulinuha, Fuzna Elsa. 2014. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*. Tinjauan Literature 2014
4. Murdewanti, Evi Sihan dan Yulianty, Vetty. 2016. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Umum dan Asuransi Swasta Terhadap Pelayanan yang Diberikan di Unit Rawat Jalan RS*

- Tugu Ibu Pada Bulan Mei Tahun 2014.*  
Fakultas Kesehatan Masyarakat.
5. Saondari, Aer. 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015.* Skripsi: universitas Negeri Semarang.
6. Gunarsa, Singgih D. Dkk, 1995. *Psikologi Perawatan.* Cetakan ke-2. Jakarta: Gunung Mulia