

Analisis Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Cililin

Agnia Qatrunnada Sunardi Putri^{1)*}, Fizi Fauziya²

^{1,2} Program Studi Manajemen Universitas Teknologi Digital

Abstrak

Permasalahan pada penelitian ini yaitu tentang kepuasan pasien pengguna Bpjs dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Cililin. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis bagaimana gambaran kepuasan pasien pengguna Bpjs terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Cililin. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan Teknik *random sampling* (diambil secara acak, Jumlah informan dalam penelitian ini adalah (14), yaitu 9 informan utama dan 5 informan triangulasi yang merupakan keluarga dari pasien bpjs dan dokter spesialis dalam. Dilakukan dengan wawancara secara mendalam dilakukan dengan Teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian yang dilakukan memberikan pernyataan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Cililin sudah cukup baik. Dikatakan cukup karena dari lima dimensi kualitas pelayanan , terdapat sebanyak empat (1) dimensi pelayanan belum maksimal dalam menunjang kepuasan pasien. satu hal tersebut merupakan kondisi toilet yang kurangnyaman, Saran bagi instansi terkait untuk lebih memperhatikan kebersihan.

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan, RSUD Cililin

Abstract

The problem in this research is about the satisfaction of patients using BPJS in services at the Cililin Regional General Hospital. The aim of this research is to analyze the description of patient satisfaction with BPJS users regarding the quality of health services at the Cililin Regional General Hospital. This research used a qualitative method using random sampling technique (taken at random. The number of informants in this study was (14), namely 9 main informants and 5 triangulated informants who were families of BPJS patients and internal specialist doctors. This was carried out using in-depth interviews. using descriptive analysis techniques. The results of the research carried out provide a statement that health services at Cililin Hospital are quite good because of the five dimensions of service quality, there are four (1) dimensions of service that are not optimal in supporting patient satisfaction Uncomfortable toilets. Suggestions for related agencies to pay more attention to cleanliness.

Keywords: patient satisfaction, service quality, Cililin Regional Hospital

Copyright (c) 2024 Taufik Nurohman¹⁾, Aris Rinaldi²⁾

✉ *Corresponding author :

Email Address : b200200204@student.ums.ac.id, bw257@ums.ac.id*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah Cililin merupakan rumah sakit pertama yang dimiliki pemerintah daerah kabupaten Bandung Barat sejak pemekaran dari kabupaten Bandung pada tahun 2007. Pendirian rumah sakit umum daerah cililin (RSUD Cililin) merupakan berkah,

baik untuk masyarakat sekitar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terjangkau, bermutu dan adil terlebih bagi pemerintah kabupaten Bandung Barat dalam upaya memberikan kesejahteraan bagi warganya sekaligus meningkatkan efektivitas pembangunan khususnya pada bidang kesehatan dan mengoptimalkan anggaran pemerintah dalam rangka pembangunan selanjutnya, sesuai dengan motto yang dimiliki yaitu RAMAH, (Responsif, Amanah, Maju, Akuntabel, Harmonis) yakni RSUD Cililin memberikan pelayanan dengan ramah (DIREKTUR RSUD CILILIN, 2023)

Berdasarkan data yang diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien BPJS baik rawat inap maupun rawat jalan di RSUD Cililin dari tahun 2021-2023 sebagai berikut :

TABEL 1.1
DATA JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN BPJS

No	Tahun	Jumlah kunjungan pasien BPJS			Naik/Turun
		Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan	Total	
1	2021	3916	2937	6.853	-
2	2022	5633	38248	43.881	▲
3	2023	5810	51390	57.200	▲

Sumber : Data center RSUD Cililin, diperoleh pada 19 Januari 2024

Tabel diatas membuktikan bahwa data kunjungan pada Tahun 2021 sejumlah 6.853 orang, baik dari jumlah pasien rawat inap 3916 orang dan pasien rawat jalan sebanyak 2937 orang, terlihat lebih banyak kunjungan pasien rawat inap. Lalu pada jumlah pasien Tahun 2022 sebanyak 43.881 orang, pada tahun ini mengalami kenaikan jumlah pasien terutama pasien rawat jalan dan terjadi kenaikan pada pasien rawat inap sebanyak 5633 orang. Lalu pada tahun 2023 terjadi kenaikan sebanyak 57.200 pasien dan masih sama pasien rawat jalan menepati perolehan terbanyak dibandingkan pasien rawat inap tetapi pasien rawat inap juga mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya.

Terlihat dari setiap tahunnya pasien yang berkunjung di RSUD Cililin cukup meningkat, perilaku tersebut bisa terjadi karena pelayanan di rumah sakit baik sehingga banyak orang yang ingin berobat ke RSUD Cililin ini sesuai hasil data survey Rumah Sakit yang diberikan oleh RSUD Cililin terlampir.

Begitu pula laporan hasil survey indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Cililin KBB Tahun 2023. Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat yang didapat dari data *center* rumah sakit umum daerah Cililin, jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0, 1, sebagai berikut :

TABEL 1.2
INDEKS PER UNSUR PELAYANAN

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan (U1)	3.31
2	System, mekanisme dan prosedur (U2)	3.05
3	Waktu penyelesaian (U3)	3.30
4	Biaya/tarif (U4)	3.28
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.23
6	Kompetensi pelaksanaan (U6)	3.32
7	Perilaku pelaksanaan (U7)	2.97
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3.17
9	Sarana dan prasarana (U9)	3.25

Nilai rata-rata	3.18
-----------------	------

Sumber : Data Center RSUD Cililin, diperoleh pada 11 Jan 2024

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(NRR U1 \times 0,11) + (NRR U2 \times 0,11) + (NRR U3 \times 0,11) + (NRR U4 \times 0,11) + (NRR U5 \times 0,11) + (NRR U6 \times 0,11) + (NRR U7 \times 0,11) + (NRR U8 \times 0,11) + (NRR U9 \times 0,11) = 3.18$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

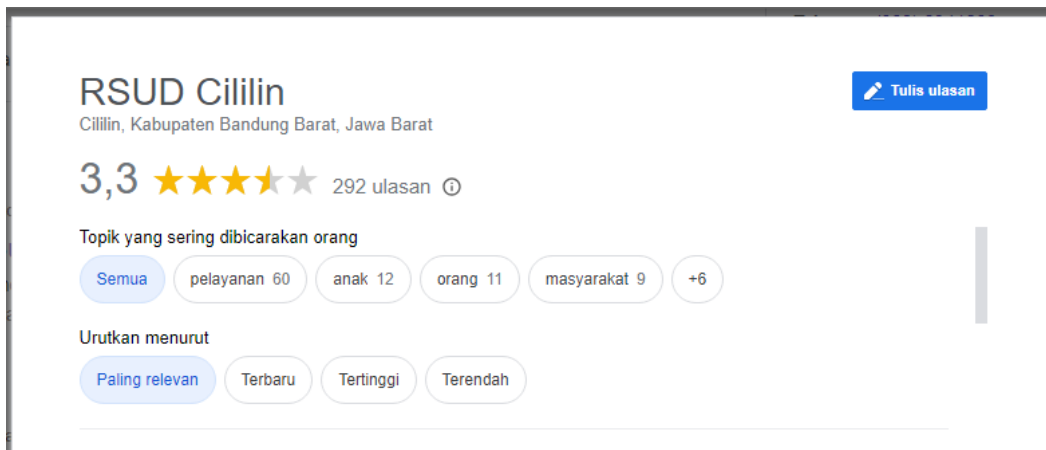
- Nilai IKM setelah di konversi = 79.42
- Mutu Pelayanan = B
- Kinerja Unit Pelayanan adalah B

Berikut bila diukur dari prioritas peningkatan kualitas pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan, di prioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

- Nilai dalam kelompok paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : **U7, U2**
- Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : **U4, U3, U1, U6**
- Upaya untuk meningkatkan unsur pelayanan : meningkatkan pelayanan kepada pasien dengan menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun)
- Upaya untuk mempertahankan unsur pelayanan : lebih mempermudah lagi persyaratan administratif pelayanan pada pasien dan meningkatkan kompetensi pegawai dengan cara mengikuti uji kompetensi bagi semua pegawai.

Berikut ini data dari google review menggambarkan rating pelayanan pada website RSUD Cililin yakni mengukur berbagai jenis penilaian konsumen kepada Rumah Sakit

GAMBAR 1.1
DATA REVIEW GOOGLE RSUD CILILIN



Sumber : <https://g.co/kgs/N5bbbbb> diakses pada 22 Februari 2024

Google Review dapat menjadi faktor yang penting untuk meningkatkan tingkat kepercayaan dan juga tingkat kunjungan sebelum pasien memutuskan untuk datang atau tidak ke rumah sakit anda. 88% konsumen selalu membaca ulasan terlebih dahulu untuk kemudian menetapkan bagaimana persepsi mereka terhadap suatu bisnis. Dan ulasan yang mereka baca mayoritas mereka cari melalui Google.

Dengan Google Review yang baik maka akan memperluas masyarakat untuk lebih mengetahui (*aware*) akan pelayanan unggulan yang dimiliki rumah sakit anda. Dengan awareness yang maka akan meningkatkan juga jumlah orang yang memiliki ketertarikan (*interest*) pada pelayanan rumah sakit yang anda miliki / kelola. Misalnya membuat

masyarakat menjadi tertarik untuk mempercayakan lahiran di rumah sakit anda. Setelah adanya ketertarikan, maka rumah sakit dapat mendorong masyarakat dalam membuat keputusan untuk menjadikan rumah sakit anda sebagai mitra kesehatan keluarga masyarakat sekitar anda dengan promo-promo yang menarik (said, 2022)

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan melalui google review pada link ini dapat disampaikan gambaran secara umum penilaian dari Masyarakat

TABEL1.3
DATA JUMLAH RATING PERBINTANG

No	Rating	Jumlah	Persentase
1	Bintang 1	92	31, 27%
2	Bintang 2	21	7, 2%
3	Bintang 3	21	7, 2%
4	Bintang 4	29	9, 9%
5	Bintang 5	129	44, 1%
Jumlah		292	100%

Sumber : <https://g.co/kgs/N5bbbbj> diakses pada 22 Februari 2024

Data yang memberikan bintang 1 adalah 92, bintang 2 adalah 21, bintang 3 adalah 21, bintang 4 adalah 29, sedangkan bintang 5 adalah 129. Rating tertinggi yang bisa menunjukkan pelayanan terbaik berada di deretan teratas yaitu bintang 5, sedangkan rating yang paling rendah adalah bintang 1. Rating pelayanan tersebut merupakan hasil rata-rata dari semua rating yang diberikan oleh pelanggan, dan jika diambil rata-rata dari semua rating yaitu menunjukkan bintang 3,3.

Maka penulis mengangkat permasalahan dalam penelitian ini adalah rata-rata kurangnya pelayanan pekerja Rumah Sakit yang masih dibawah standar yang ditetapkan dari Rumah Sakit tersebut dan penurunan rata rata kepuasan pasien serta belum terkoordinasikan terhadap target yang ditetapkan. Dalam hal ini kepuasan konsumen akan tercapai jika Rumah Sakit memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pada Rumah Sakit dan menyebabkan loyalitas. Maka dari itu Rumah Sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan kepada Masyarakat yaitu disebut juga pelayanan publik, pelayanan publik ini menyangkut berbagai aspek dalam kehidupan guna untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat salah satunya pelayanan Kesehatan, yang bertujuan untuk menghasilkan hasil outcome yang menguntungkan bagi pasien, provider dan Masyarakat sifat ini diharapkan berjalan dengan konsisten di kalangan profesi Kesehatan. Adanya pelayanan BPJS Kesehatan suatu perhatian dari pemerintah untuk Masyarakat dalam menerima pelayanan Kesehatan, Proteksi seumur hidup yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan ini akan memberikan rasa aman bagi Anda, selaku peserta dan masyarakat Indonesia yang sedang membutuhkan akses atau pertolongan kesehatan di saat-saat genting dan mendadak. (Maulana Indra, 2014)

Namun faktanya di lapangan sedikit berbeda masyarakat ada yang menyuarakan pengalaman menggunakan BPJS ini tidaklah baik oleh karena itu, Lembaga advokasi mengatakan, adanya video viral tenaga Kesehatan yang menunjukkan perbedaan pelayanan pasien BPJS Kesehatan dan Umum adalah 'relita sesungguhnya' ujar beliau Catatan lembaga ini sepanjang 2022 terdapat 109 kasus diskriminasi yang dialami pasien BPJS terkait pemberian obat, re-admisi, dan kepesertaan yang dinonaktifkan. Juru bicara BPJS Kesehatan, Agustinus Fardianto, mengaku telah berupaya menghilangkan praktik diskriminatif kepada pasien BPJS. Kendati diakuinya hal tersebut masih terjadi. Kata dia, jika pasien mengalami kesulitan, diimbau agar mengadu ke sejumlah layanan yang tersedia. (Franciska, 2023)

Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan pelanggan akan suatu pelayanan dengan persepsi mereka akan pelayanan yang mereka terima (Pril Ranto, 2015). Saat harapan pelanggan lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh, maka hal tersebut menjadi kejutan yang menyenangkan bagi pelanggan. Pada saat harapan pelanggan sesuai dengan persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa puas. Namun, pada saat harapan pelanggan lebih besar dari pada persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan tidak puas terhadap pelayanan. Menurut Parasuraman dimensi kualitas pelayanan ada lima yaitu tangible atau bukti fisik, reliability atau kehandalan, responsivebess atau ketanggapan, assurance atau jaminan dan, empathy yaitu memberikan perhatian. Sedangkan kepuasan adalah suatu hasil penilaian pasien dari pertimbangan pelayanan yang ia dapatkan atas suatu harapan apakah pelayanan sesuai yang ia harapkan atau malah bukan sesuai dengan yang ia harapkan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan Kesehatan.

Menurut (Ningrum, 2014). Kualitas pelayanan Kesehatan perlu ditingkatkan karena dilihat dari keterbatasan kemampuan pemerintah dalam melaksanakan pemanfaatan sumber daya secara wajar efektif dan efisien itu bukanlah suatu yang mudah jika ingin dilihat dari standar kualitas. Maka dari itu rumah sakit selalu berupaya melakukan dengan cara aman memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik tetapi hal itu tidak mudah bagi pengelola rumah sakit karena yang diberikan oleh rumah pihak rumah sakit kepada pasiennya menyangkut kualitas hidup para pasien. Sehingga apabila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Maka dari itu jika kualitas pelayanannya baik maka kepuasan konsumen juga akan baik

Berdasarkan fenomena fakta lapangan teori serta kesenjangan yang terjadi antara teori dan lapangan maka penulis melakukan penelitian mengenai : “ANALISIS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DALAM PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CILILIN”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapat pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Nursalam, 2014)

Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Junaedi dalam (Mishka, 2018) Bentuk kongkret untuk mengukur kepuasan pasien rumah sakit, mengemukakan ada empat aspek yang dapat diukur yaitu:

1. Kenyamanan, aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC, pembuangan sampah, kesegaran ruangan dll.
2. Hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, responsi, support, seberapa 22 tanggap dokter/perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter/perawat dihubungi, keteraturan pemberian meal, obat, pengukuran suhu dsb.
3. Kompetensi teknis petugas, dapat dijabarkan dalam pertanyaan kecepatan pelayanan pendaftaran, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, dan keberanian mengambil tindakan.

4. Biaya, dapat dijabarkan dalam pertanyaan kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin

Kualitas Pelayanan

Menurut (Kotler, 2016) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut (Kasmir, 2017) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut (Aria, 2018) kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kualitas merupakan strategi bisnis dasar yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata pelanggan internal dan eksternal dengan memenuhi harapan-harapan tertentu secara eksplisit maupun implisit. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang disertai dengan cara penyampaian yang tepat agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Pengaruh antara kualitas Pelayanan dengan kepuasan konsumen diperkuat oleh jurnal (Nurchaya, 2015) yang menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Bucak, Januari 2014) menyatakan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara kualitas Pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)

Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Tujuan BPJS untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan atau anggota keluarganya. BPJS bertanggungjawab kepada Presiden, berkedudukan dan berkantor pusat di ibu kota negara Republik Indonesia. Selain itu juga mempunyai kantor perwakilan di provinsi dan kantor cabang di kabupaten atau kota. (Putri, 2020)

METODOLOGI

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Model penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang bertujuan mengumpulkan dan menganalisis data deskriptif yang berupa tulisan, ungkapan-ungkapan dan perilaku manusia yang dapat diamati. Peneliti kualitatif akan mengumpulkan dan menganalisis bukti empiris (data) secara sistematis agar dapat memahami dan menjelaskan kehidupan sosial yang dikaji dengan baik dan mendalam.

Penelitian deskriptif kualitatif yang dapat penulis simpulkan adalah mendeskripsikan hasil penelitian yang ditemukan dalam keadaan sebenarnya dengan tidak menggunakan prosedur statistik atau hitungan. Seperti yang telah terungkap, dengan model penelitian ini penulis akan mendapatkan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan cara mendengar langsung dari para responden sehingga akan mendapatkan suatu penjelasan yang menyeluruh, baik dari ungkapan lisan, gerak tubuh, ekspresi wajah. Maka dengan menggunakan penelitian deskriptif analitis ini, penulis mencoba menguraikan keadaan

obyektif yang ada di lapangan seputar kualitas pelayanan kesehatan pengguna BPJS terhadap kepuasan konsumen di RSUD Cililin.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel. Menurut (Firnando, 2022) ada tiga Langkah analisis data, mengenai ketiga langkah tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Data Reduction (Reduksi Data) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada sesuatu yang penting, dan dicari tema dan pokoknya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Dan mempermudah dalam penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya bila diperlukan.

Dalam reduksi data ini, tahap Dimana hasil wawancara kemudian diseleksi dengan menghubungkan jawaban mana yang merupakan penjelasan dari pertanyaan apa, untuk kemudian disusun menjadi informasi yang dapat dijadikan bahan analisis dan penarikan kesimpulan.

2. Penyajian Data

Data Display (Penyajian Data) Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data di dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori. Dalam penyajian data ini, peneliti akan menguraikan data terkait dengan Analisis Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Cililin.

3. Verifikasi Data

Data Verifiction (Verifikasi Data) Langkah ketiga dalam analisis ini adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam pemikiran kualitatif adalah penemuan baru yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Untuk menarik kesimpulan, peneliti menggunakan analisis pendekatan induktif, yaitu cara menganalisa data dengan mengangkat fakta-fakta yang khusus atau peristiwa yang kongkrit. Kemudian dari fakta-fakta yang khusus itu dapat disimpulkan yang mempunyai sifat umum. Dari kutipan di atas dapat dipahami, analisis pendekatan induktif bertitik tolak pada hal yang khusus kemudian di tarik kesimpulan yang bersifat umum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambar Umum Objek Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Cililin merupakan rumah sakit pertama yang dimiliki pemerintah daerah kabupaten Bandung Barat sejak pemekaran dari kabupaten Bandung pada tahun 2007, yang ber Alamat di Jl. Cintakarya, Cililin, Cililin, Bandung Satu, Jawa Barat, Indonesia 40562. Pendirian rumah sakit umum daerah cililin (RSUD Cililin) merupakan berkah, baik untuk masyarakat sekitar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terjangkau, bermutu dan adil terlebih bagi pemerintah kabupaten Bandung Barat dalam upaya memberikan kesejahteraan bagi warganya sekaligus meningkatkan efektivitas pembangunan khususnya pada bidang kesehatan dan mengoptimalkan anggaran pemerintah dalam rangka pembangunan selanjutnya. Kelas Ruang Sakit yaitu kelas C (Kepemenkes Nomor 499/MENKE/SKVI/2009 tanggal 20 Juni 2009) yang memiliki kapasitas TT sebanyak 125 TT, dengan luas lahan sebesar 21.212 m²/3300 m² (2 Lantai) dan 3.300 (Rawat Inap 3 Lantai).

Tentang RSUD menurut Kelembagaan PP No 72 Tahun 2019 Tentang Perangkat Daerah Permendagri No 77 Tentang Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 86

Tahun 2020, tentang Kedudukan, susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Cililin Kab Bandung Barat.

Hasil Pembahasan

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*)

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*) di RSUD Cililin dalam penelitian ini memiliki indikator yaitu berkaitan dengan keindahan bangunan, kebersihan ruang rawat, toilet atau wc, dan penampilan para petugas.

Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien diketahui bahwa pasien beserta keluarga menjawab bahwa kenyamanan cukup baik, dilihat dari keindahan bangunan terlihat rapi karena memang ada pembersihan setiap pagi namun untuk ranjang dibersihkan oleh masing-masing keluarga pasien, dan untuk pembersihannya sendiri terkadang ada keluarga pasien yang ikut membantu ujanrya agar saling membantu saja antara pihak pasien dan pihak petugas kebersihan di Rs. Dikatakan cukup karena ada beberapa responden yang mengutarakan bahwa toiletnya kurang nyaman karena mungkin menunggu waktu pembersihan toilet yang lumayan lama.

Untuk kerapian pakaian seluruh petugas, responden mengatakan bahwa seluruh petugas rapi-rapi dan bagus.

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsivess*)

Dimensi Daya Tanggap (*Responsivess*) di RSUD Cililin dalam penelitian ini memiliki indikator yaitu berkaitan dengan sikap petugas dalam melayani, proses pendaftaran dan waktu pemeriksaan dokter terhadap pasien.

Dari survey yang dilakukan ditemukan bahwa sikap petugas dalam melayani pasien merupakan baik karena tidak ditemukan keluhan dari sikap petugas baik itu dari segi kesopanan dan juga keramahan. Prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien BPJS di RSUD Cililin dapat dikatakan tidak terlalu rumit karena petugasnya pun selalu memberi arahan dengan jelas dan baik kepada keluarga pasien yang mendaftarkan pasiennya itu sendiri, dan untuk proses pendaftaran tidak membiarkan pasien menunggu terlalu lama di ruang antrian demi menjaga tingkat kepuasan pasien. Tetapi ada pasien yang mengatakan bahwa diwaktu pendaftaran agak lama tetapi mereka memaklumi hal itu karena kondisi RSUD Cililin sedang penuh dan antri, untuk waktu tunggu kunjungan dokter pun pasien tidak menunggu lama karena dokter selalu datang tepat.

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Perhatian (*Empaty*)

Dimensi Perhatian (*Empaty*) di RSUD Cililin dalam penelitian ini memiliki indikator yaitu berkaitan dengan petugas yang mendengarkan dan membantu keluhan serta perhatian dan dukungan kesembuhan dari petugas kesehatan baik perawat atau dokter.

Berbicara mengenai perhatian atau *empaty* pasti selalu berhubungan dengan komunikasi, apabila komunikasi yang baik maka semua akan berjalan dengan lancar, jika pasien dapat mengeluhkan keluhannya dan petugas perawat atau dokter dapat mendengarkan keluhan dari pasien maka akan terjalin komunikasi yang baik dan apabila pelayanan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien sangat baik maka mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan Rumah Sakit ini. Terdapat jawaban terkait simpati dari dokter atau perawat yang mendengarkan keluhan pasien dengan baik dan dokter atau perawat di RSUD Cililin selalu memberikan motivasi untuk kesembuhan pasien dengan memberikan semangat dan doa agar pasien segera cepat sembuh. Dan dikuatkan oleh pernyataan dokter bahwa memang setiap keluhan pasien selalu didengarkan dan dianalisis untuk diambil tindak lanjut yang baik.

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reability*)

Dimensi Kehandalan (*Reability*) di RSUD Cililin dalam penelitian ini memiliki indikator yaitu berkaitan dengan pernyataan tentang prosedur yang diberikan tidak berbelit - belit, jadwal kunjungan dokter, serta sikap yang *professional* dalam menangani setiap pasien.

Dapat dilihat dari pernyataan pasien terkait poin kehandalan adalah menilai bahwa pihak rumah sakit tidak pernah memberikan prosedur yang berbelit-belit dan jam kunjung dokter

pun semua mengatakan selalu tepat waktu. Diperkuat oleh pernyataan dokter bahwasanya dokter *professional* memberikan pelayanan dengan mencoba memberikan pengantar pada setiap tahapan yang akan dilalui oleh pasien agar Tindakan yang diberikan oleh dokter tindakan sesuai dengan apa yang pasien butuhkan.

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Kehandalan (*Reability*) di RSUD Cililin dalam penelitian ini memiliki indikator yaitu berkaitan dengan pernyataan tentang percaya atau kenyamanan pasien terhadap pelayanan dokter, lalu prosedur BPJS dan peraturan naik kelas di RSUD Cililin.

Berdasarkan jawaban para responden menyatakan pelayanan baik, karena para pasien merasa aman dan nyaman ketika sedang diperiksa oleh dokter atau perawat lainnya, tetapi pasien tidak mengetahui pasti apakah boleh naik kelas atau tidak karena mereka tidak mengajukan untuk naik kelas. Tetapi dokter memberikan pernyataan bahwa sepertinya bisa naik kelas hanya kita sebagai pengajuan membayar selisihnya saja sesuai dari biaya administrasi tiap kelasnya.

SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian ini adalah :

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangiability*) pada aspek keindahan bangunan sudah terlihat baik dan kebersihan ruangan juga ternilai baik oleh semua responden karena ada pembersihan yang terjadwal, dan untuk kerapian petugas sudah baik karena semua responden mengatakan rapi, untuk kenyamanan dikatakan cukup karena ada beberapa responden yang mengeluhkan terkait kebersihan toilet.
2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsivess*) pada aspek sikap petugas dalam melayani pasien sudah dikatakan baik karena seluruh responden memberikan jawaban yang sama yaitu baik, untuk proses pendaftaran cukup karena ada responden yang mengatakan aga lama mungkin karena antri dan sedang banyak pasien baru, terkait waktu pemeriksaan dokter terhadap pasien dikatakan baik karena tidak pernah menunggu dokter hadir terlalu lama.
3. Dimensi perhatian (*empaty*) pada aspek petugas yang mendengarkan keluhan serta memberikan perhatian kepada pasien sudah dikatakan baik karena semua responden dan triangulasi mengatakan bahwa petugas selalu berkehendak untuk mendengarkan keluhan para pasiennya, dan dikuatkan oleh pernyataan dokter itu sendiri mengatakan selalu mendengar keluhan pasien agar bisa di analisis dengan baik, untuk poin petugas memberikan dukungan untuk sembuh kepada pasien juga mendapatkan nilai yang baik, karena semua responden menjawab para petugas selalu memberi motivasi dan doa untuk kesembuhan pasien.
4. Dimensi Kehandalan (*Reability*) pada aspek yang berkaitan dengan pernyataan tentang prosedur yang diberikan oleh RS sudah baik, semua responden juga mengatakan bahwa prosedur yang diberikan oleh pihak RS tidak berbelit – belit, jadwal kunjungan dokter tidak pernah telat selalu tepat waktu dan responden pun memberikan nilai baik, serta sikap yang *professional* dalam menangani setiap pasien juga dikatakan baik karena dokter dan perawat yang selalu siap tanggap melayani pasien.
5. Dimensi Jaminan (*Assurance*) pada pernyataan yang berkaitan dengan kepercayaan atau kenyamanan pasien terhadap pelayanan dokter juga sudah dikatakan baik karena semua pasien merasa aman dan nyaman Ketika sedang dalam penanganan dokter, akan tetapi terkait poin prosedur BPJS dan peraturan naik kelas di RSUD Cililin responden kurang tahu karena mereka tidak mengajukan untuk naik kelas, namun dikuatkan oleh dokter mengatakan bahwa sepertinya bisa saja untuk naik kelas pasien hanya membayar selisih yang dibutuhkan sesuai kelas yang baru.

Dengan memperhatikan pembahasan yang dikemukakan, maka penulis menyampaikan saran-saran, sebagai berikut :

1. Diharapkan bagi pihak RSUD Cililin agar lebih memperhatikan lagi pembersihan toilet karena ada beberapa responden yang masih mengeluh toilet yang kurang nyaman dan membutuhkan waktu yang aga lama untuk menunggu pembersihan toilet.
2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang memiliki minat sama terkait kualitas pelayanan agar dapat meneliti variabel- variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dengan melakukan penelitian yang lebih spesifik menggunakan metode dan desain penelitian yang berbeda.

Referensi :

- Aria, M. &. (2018). *Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi*. Medan: PT. BAM. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan .
- Bucak, T. (januari 2014). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction: A Research On Customer Satisfaction: A Research On Hotel Businesses. *Internasional Journal OF Education and Research*, vol 2., 1.
- DIREKTUR RSUD CILILIN. (2023, Juli). Profil singkat RSUD Cililin. Cililin, Jawa Barat, Indonesia.
- Firmando, A. H. (2022). PERAN GURU BAHASA INDONESIA DALAM MEMBIMBING SISWA TERAMPIL MEMBACA PADA MASA COVID-19 DI KELAS RENDAH MI PLUS NUR RAHMA KELURAHAN KANDANG MAS KOTA BENGKULU. *Repository IAIN BENGKULU*, 47.
- Franciska, C. (2023, Maret senin). *Tindakan nakes 'bedakan pasien BPJS' dikecam publik, 'sangat tidak pantas' - Pegiat: 'Itu bentuk kecurangan dan paling banyak terjadi di rumah sakit'*. Tratto da BBC NEWS INDONESIA: <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn06g268n6vo>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. d. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 dan 2. *Jakarta PT Indeks*, 143.
- Maulana Indra, w. ., (2014, Maret Jumat). *Konsep pelayanan publik*. Tratto da Bapenda jabar: <https://bapenda.jabarprov.go.id/2014/03/14/konsep-pelayanan-publik/>
- Mishka. (2018). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien . *Universitas Muhammadiyah Makasar*.
- N. R. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 1 No 1, 553.
- Nurchaya, I. W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, , 4.
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktek keperawatan profesional. *salemba medika* .
- Pril Ranto, D. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BERBELANJA PADA TOKO MODERN DI YOGYAKARTA. *journal UMY*, 3.

- Putri, A. S. (2020, 1 15). *BPJS: Prinsip, Jenis, Tugas, Wewenang, Organ dan Tarif*. Tratto da *compas.com*: <https://www.kompas.com/skola/read/2020/01/15/150000469/bpjs--prinsip-jenis-tugas-wewenang-organ-dan-tarif?page=all>
- said, I. (2022, januari Senin). *Pentingnya Google Review untuk Rumah Sakit*. Tratto da *DD Medika* one stop hospital solution: <https://www.ddmedika.com/post/pentingnya-google-review-untuk-rumah-sakit>