**TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Ida Ayu Kirtiasih, Arfi Syamsun, Wahyu Sulistya Affarah

Fakultas Kedokteran Universitas Mataram

***Background:*** Jamkesmas *is a health insurance which is used since* 2008-2013 *for the poor of Indonesian. The last implementation of* Jamkesmas *insurance is still facing problems for instance membership, finance and services. The patients satisfaction is one of an evaluation of the services have been done, so it can be used as a benchmark to continue the new health insurance program which is called* JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) *especially for the government provincial west Nusa Tenggara Barat* (RSUP NTB) *hospital****.***

***Methods:*** *The type of research is a descriptive study categorical with cross-sectional design. Statistical analysis used univariate analysis.*

***Results:*** *Respondents of female showed more satisfied compared of men.The most satisfied through the ward unit services showed by group of age over 50. Every ward needs to fix of services based on reability variable. The most satisfaction showed by assurance variable and the lowest is reliabillity variable .*

***Conclusion:*** *The satisfaction level of patients Jamkesmas through ward unit services at government provincial West Nusa Tenggara hospital reached 74% base on average 5 variables.*

***Keywords****: Satisfaction, Services, Patients, Jamkesmas, Hospitalization, Hospital*

**ABSTRAK**

**Latar belakang** : Jamkesmas adalah asuransi kesehatan sejak 2008-2013 untuk masyarakat kurang mampu di Indonesia. Di tahun akhir pelaksanaannya Jamkesmas masih memiliki masalah diantaranya kepesertaan, pendanaan dan pelayanan. Kepuasaan pasien Jamkesmas merupakan evaluasi pelayanan yang sudah berjalan, sehingga dapat dijadikan tolak ukur untuk melanjutkan program asuransi kesehatan pemerintah yang baru, yaitu JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) khsusnya bagi RSUP NTB.

**Metode** : Jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif kategorik*, dengan desain penelitian adalah *cross sectional*. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis univariat.

**Hasil** : Responden jenis kelamin perempuan lebih puas daripada laki-laki. Usia lebih dari 50 tahun lebih puas dari kelompok usia lainnya. Tidak ada Jenjang pendidikan yang mendominasi tingkat kepuasaan. Setiap bangsal perlu memperbaiki pelayanan dari segi variabel *reliabillity.* Variabel *assurance* mendapat respon puas lebih tinggi dari pada variabel lainnya. variabel *reliabillity* lebih rendah mendapat respon puas dari variabel lainnya.

**Kesimpulan** : Tingkat kepuasaan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat mencapai 74% berdasarkan rata-rata 5 variabel.

**Kata kunci** : Kepuasaan, Pelayanan, Pasien, Jamkesmas, Rawat Inap, Rumah Sakit

**Pendahuluan**

Penduduk Indonesia 28,07 juta dg 11,37% adalah masyarakat miskin1.Jamkesmas menjamin kesehatan masyarakat miskin dan tidak mampu di Indonesia. Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki anggaran 101.265.032.000 rupiah untuk menanggung peserta 2.028.491 orang. RSUP NTB memiliki 7.459 orang yang sedang d rawat inap2.Di tahun akhir pelaksanaannya di ketahui Jamkesmas masih memiliki 3 kendala terbesar kepesertaan, biaya, dan pelayanan Jamkesmas3.

**Metodologi Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian ber *deskriptif kategorik*, dengan desain penelitian adalah *cross sectional* denga analisis univariat.

**Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2013. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap Jamkesmas yang sesuai kriteria inklusi pada bangsal rawat inap RSUP NTB.

**Populasi dan sampel penelitian**

Populasi target adalah semua pasien rawat inap di RSUP NTB. Populasi terjangkau adalah pasien rawat inap yang terdaftar sebagai peserta Jamkesmas di RSUP NTB. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat inap yang terdaftar sebagai peserta Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Provinsi NTB.

**Kriteria Inkluasi dan Eksklusi**

Kriteria Inklusi sampel adalah:

1. Pasien rawat inap yang terdaftar sebagai peserta Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Provinsi NTB
2. Pasien yang secara sukarela menjadi responden penelitian
3. Pasien Jamkesmas dewasa yang dapat membaca dan menulis
4. Pasien Jamkesmas anak dapat digantikan oleh penanggung jawab atau keluarganya.
5. Pasien Jamkesmas yang tidak memungkinkan menjawab dapat digantikan oleh penamping.

Kriteria eksklusi sampel adalah

Pasien yang mengalami keterbatasan waktu dan atau komunikasi ketika proses penelitian berjalan sehingga pengisian kuesioner maupun inform consent tidak lengkap.

**Variabel Penelitian**

Variable bebas diantaranya variabel *tangibles, emphaty, reliability, responsivness* dan *assurance*. Variabel terikat penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien.

**Definisi Operasional**

1. Rawat inap (*opname*) adalah istilah yang berarti proses perawatan [pasien](http://id.wikipedia.org/wiki/Pasien) oleh tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu, di mana pasien diinapkan di suatu ruangan di [rumah sakit](http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit);
2. Kepuasan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan;
3. Bukti langsung *(tangibles)* yaitu penampilan dari fasilitas, peralatan, pemberi pelayanan dan materi komunikasi yang disampaikan;
4. Empati *(empathy)* yaitu menampilkan rasa peduli, perhatian kepada pasien;
5. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara cepat dan akurat;
6. Daya tanggap (*responsiveness)* yaitu kemauan untuk membantu pasien dan menyediakan layanan yang cepat;
7. Jaminan *(assurance)* yaitu pengetahuan dan kesopanan pemberi pelayanan kesehatan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien.

**Metode Analisis Data**

Analisis data yang digunakan penelitian ini adalah metode analisis univariat mengunakan *software SPSS 16.0*.

**Hasil dan Pembahasan**

**Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi pengukurannya. Uji validitas menggunakan 30 responden. Pada uji validitas dilakukan uji *Pearson Product Moment* dengan kriteria nilai p (*signifikasi*) < 0,05. Jika nilai *signifikansi* terpenuhi maka dapat dikatakan alat ukur tersebut mempunyai validas *konstruk*4.

Berdasarkan uji *Pearson Product Moment* 5 variable dalam penelitian ini memiliki nilai p (*signifikansi*) < 0,05 . Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner dalam penelitian ini valid.

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur seberapa jauh responden memberikan jawaban yang konsisten terhadap kuesioner yang diberikan. Sehingga meskipun kuesioner ini digunakan untuk mengukur berulang kali dalam kondisi yang relatif sama tetap dapat digunakan kembali5.

Dari hasil nilai *Cronbach’s Alpha* tiap variabel maka didapatkan varibel *tangibles* dan *assurance* memiliki tingkat reabilitas yang paling tinggi diantara variabel lainnya. Sedangkan variabel yang meliputi *empathy, reliability* dan *responsivenes* memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Secara umum dapat dikatakan setiap variabel reliabel untuk digunakan sebagai alat ukur. Jika digunakan untuk melakukan kembali di tempat yang sama maka hasil yang didapatkan tidak jauh berbeda. Sehingga dapat disimpulkan kuesioner penelitian ini reliabel.

**Karakteristik Pasien**

**Distribusi tingkat kepuasan pada variable *tangible***

Karakteristik yang akan dibahas diantaranya jenis kelamin, lima kelompok usia, pendidikan terakhir dan bangsal tempat di rawat. Pada variabel *tangible* secara umum menyatakan puas terhadap pelayanan pasien Jamkesmas di RSUP NTB. Jenis Kelamin perempuan lebih puas 4,2% dibadingkan laki-laki. Kelompok usia > 50 tahun menyatakan puas dengan persentase paling tinggi, yaitu sebesar 10 orang (90,1%). Pendidikan terakhir tidak sekolah menyatakan puas dengan persentase paling tinggi diantara jenjang pendidikan lainnya, yaitu sebesar 8 orang (88,9%). Pada bangsal Bougenvile 11 orang(100%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan RSUP NTB.

**Distribusi tingkat kepuasan pada variable *emphaty***

Variabel *emphaty* memperlihatkan perempuan lebih puas 19,9% dibandingkan dengan laki-laki. Respon puas disampaikan juga oleh kelompok umur kurang dari 20 tahun dan 21-30 tahun, yaitu sebanyak 3 orang (50 %) dan 13 orang (52%), kecuali kelompok umur usia > 50 tahun menyatakan sangat puas, yaitu sebanyak 6 orang (60%). Seluruh jenjang pendidikan menyatakan puas, tertinggi disampaikan oleh jenjang pendidikan tidak sekolah yaitu sebesar 5 orang (55,6%) kecuali jenjang perguruan tinggi hanya menyatakan cukup puas 2 orang (50%). Respon puas disampaikan oleh responden dari seluruh bangsal, bahkan Bangsal Kenanga mendapat respon sangat puas 9 orang (60%).

**Distribusi tingkat kepuasan pada variable *relibility***

Variabel *reliability* memperlihatkan perempuan lebih puas 10% dibandingkan dengan laki-laki. Respon sangat puas disampaikan oleh kelompok usia > 50 tahun, sebanyak 5 orang (50%), saat kelompok usia lain hanya menyatakan puas. Hal tersebut sama seperti jenjang pendidikan terakhir SD, 10 orang (55,6%) menyatakan sangat puas. Bangsal Dahlia satu-satunya bangsal menyatakan sangat puas dengan nilai tertinggi yaitu 6 orang (54,5%) meskipun banyak bangsal masih menyatakan tidak puas.

**Distribusi tingkat kepuasan pada variable *responsivness***

Perempuan lebih puas 13% dari pada laki-laki pada variabel *responsivness*. Kelompok usia 41-50 tahun lebih puas diantara kelompok lainnya dengan persentase mencapai 70% (3 orang). Jenjang pendidikan perguruan tinggi 50% (2 orang) menyatakan sangat puas, sedangkan pendidikan lainnya menyatakaan puas yang tertinggi berasal dari jenjang SMP yaitu sebesar 14 orang (70%). Seluruh bangsal menyatakan puas yang tertinggi disampaikan dari bangsal Dahlia 8 orang (72,7%).

**Distribusi tingkat kepuasan pada variable *assurance***

Variabel terakhir adalah a*ssurance*, variabel yang satu-satunya mendapat respon tidak puas dari setiap karakteristik pasien, meskipuan masing-masing berjumlah hanya 1 (satu) orang. Perempuan lebih puas dari pada laki-laki, dilihat dari pernyataan sangat puas yang berasal dari 11 orang (36,7%). Jenis kelamin laki-laki bahkan menyatakan tidak puas yaitu sebesar 1 orang (2,5%). Seluruh kelompok usia menyatakan puas tertinggi berasal dari usia > 50 tahun yaitu sebesar 6 orang (54,5%). Berlaku pula bagi jenjang pendidikan, tertinggi berasal dari jenjang pendidikan SD yaitu sebesar 11 orang (61,1%) kecuali pendidikan terakhir perguruan tinggi menyatakan sangat puas dengan jumlah 2 orang (50%). Kelompok responden dari bangsal Kenanga dan Seruni menyatakan sangat puas lebih tinggi dari pada puas, yaitu sebanyak 7 orang (46,7%) dan 6 orang (54,5%).

Secara umum distribusi tingkat kepuasaan yang dikaitkan dengan karakteristik pasien pada penelitian ini menggambarkan jenis kelamin perempuan lebih puas dari pada laki-laki disetiap variabel. Bahkan pada variabel *assurance* 1 orang laki-laki (2,5%) menyatakan tidak puas. Jawaban tidak puas dari responden laki-laki dalam penelitian ini sering disertakan dengan alasan, sehingga menurut pengamatan peneliti laki-laki lebih kritis dan objektif untuk menilai pelayanan. Perempuan lebih puas dibandingkan dengan responden laki-laki dibuktikan juga dalam penelitian Aly *et al*6.

 Usia lebih dari 50 tahun lebih puas dari pada kelompok usia lainnya. Menurut peneliti terkadang kelompok usia ini kurang gm’g’mengerti dengan pernyataan yang disampaikan meskipun sudah di beri penjelasan beberapa kali. Hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Anjaryani yang menyatakan responden antara 19-40 tahun cendrung lebih

puas dan Aly et *al.* yang menyatakan responden paling puas antara usia 21-30 tahun4,6.

Pendidikan terakhir SD dan tidak sekolah lebih puas dibandingkan dengan jenjang pendidikan lainnya. Melihat distribusi kepuasaan berdasarkan jenjang pendidikan, tingkat kepuasaan yang didapatkan hampir sama antara jenjang pendidikan. Tidak ada pendidikan terakhir tertentu yang mendominasi tingkat kepuasaan.

Menurut Oliver pengalaman lebih menentukan dibandingkan dengan pendidikan7. Karena beberapa orang berusia antara 20-40 tahun akan lebih kritis dibandingkan usia < 20 tahun meskipun dengan pendidikan yang sama. Hal ini yang menyebabkan tingkat kepuasaan hampir sama antar jenjang pendidikan. Karena selain kognitif, emosional berpengaruh pula terhadap kepuasaan konsumen, dimana penggunaannya emosial bersifat objektif dan kognitif bersifat subjektif. Kedua hal ini sering berjalan beriringan dan mempengaruhi satu sama lain.

Karena selain kognitif, emosional koKarakteristik berdasarkan bangsal secara umum, menurut distribusi respon puas dari pasien didapatkan hasil merata untuk seluruh bangsal. Namun perlu diperhatikan adalah pada variabel *reliability* responden banyak menyatakan tidak puas. sehingga yang menarik bukan bangsal mana menjadi bangsal terbaik dengan predikat puas tertinggi melainkan aspek mana perlu di tingkatkan di tiap bangsal Hal ini karena ada pola yang sama(dalam hal ini varibabel *reliabillity*) untuk tiap bangsal harus diperbaiki sehingga pasien dapat mengubah pendapat tidak puas menjadi puas.

**Tabel 1. Persentase Persentasen Kepuasan berdasarkan variabel *Tangible***

Pada variabel *reliabillity* responden mengomentari tentang prosedur administrasi yang

**Tabel 1. Persentase Kepuasan berdasarkan variabel *Tangible***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan** | **STS (%)** | **TS (%)** | **RR (%)** | **S (%)** | **SS (%)** |
|  | Bangunan RS terlihat bersih | 0 | 8.6 | 34.3 | 47.1 | 10.0 |
|  | Ruang inap dengan tempat tidur bersih nyaman bersih  | 0 | 1.4 | 30.0 | 54.3 | 14.3 |
|  | Ruang inap dengan WC dapat digunakan | 2.9 | 17.1 | 22.9 | 44.3 | 12.9 |
|  | Ruang inap memiliki peralatan yang lengkap ( lampu, lemari dll) | 0 | 5.7 | 24.3 | 44.3 | 25.7 |
|  | Tenaga Kesehatan dan karyawan berseragam, berpenampilan rapi dan bersih. | 0 | 0 | 11.4 | 51.4 | 37.1 |
|  | RS memiliki papan petunjuk dan informasi yang jelas | 1.4 | 4.3 | 11.4 | 58.6 | 24.3 |
|  | RS memiliki tempat parkir yang aman | 0 | 1.4 | 10.0 | 58.6 | 30.0 |

membingungkan dan menghabiskan waktu lama. Pernyataan sangat puas puas tetap dilontarkan khususnya bagi responden yang sudah sering mengujungi rumah sakit berdasarkan penuturan responden.

Bagian kecil ketidakpuasaan lainnya datang dari variabel *assurance.* ketika responden mengeluhkan tidak adanya kelambu pada rawat inap sehingga merasa *privasi* mereka terganggu. Bagian ini perlu dibenahi oleh setiap bangsal

**Tabel 2. Persentase Kepuasan berdasarkan variabel *Emphaty***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **STP (%)** | **TP(%)** | **CP (%)** | **P (%)** | **SP (%)** |
|  | Tenaga Kesehatan memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien. | 0 | 2.9 | 21.4 | 50.0 | 25.7 |
|  | Tenaga Kesehatan mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda keluhkan | 0 | 2.9 | 15.7 | 54.3 | 27.1 |
|  | Tenaga Kesehatan memberikan jalan keluar dalam konsultasi | 0 | 4.3 | 14.3 | 58.6 | 22.9 |
|  | Tenaga Kesehatan melayani dengan bersikap sopan dan ramah. | 0 | 1.4 | 12.9 | 45.7 | 40.0 |
|  | Pelayanan tanpa membedakan status social | 0 | 2.9 | 12.9 | 55.7 | 28.6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **STP (%)** | **TP (%)** | **CP (%)** | **P (%)** | **SP (%)** |
|  | Prosedur pendaftaran tidak membinggungkan pasien | 1.4 | 7.1 | 12.9 | 52.9 | 25.7 |
|  | Prosedur pendaftaran tidak menghabiskan waktu lama | 2.9 | 8.6 | 27.1 | 44.3 | 17.1 |
|  | Tenaga Kesehatan memberikan pelayanan teliti dan hati-hati | 0 | 0 | 12.9 | 58.6 | 28.6 |
|  | Visite dokter rutin dan tempat waktu | 0 | 1.4 | 17.1 | 48.6 | 32.9 |
|  | Tenaga Kesehatan memberitahu cara perawatan dan cara minum obat | 0 | 2.9 | 12.9 | 50.0 | 34.3 |
|  | Tenaga Kesehatan memberitahu informasi penyakit dengan jelas | 1.4 | 1.4 | 21.4 | 40.0 | 35.7 |
|  | Tenaga Kesehatan menerangkan tindakan yang akan dilakukan. | 0 | 0 | 18.6 | 52.9 | 28.6 |
|  | Tenaga Kesehatan memberikan penjelasan biaya tambahan apapbila ada obat atau tindakan medis yang tidak di tanggung Jamkesmas | 0 | 1.4 | 17.1 | 48.6 | 32.9 |

**Tabel 3. Persentase Kepuasan berdasarkan variabel *Reliabillity***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **STP(%)** | **TP(%)** | **CP(%)** | **P(%)** | **SP(%)** |
|  | Pasien dilayani sesuai dengan urutan kedatangan (kecuali kegawatdaruratan) | 0 | 0 | 20.0 | 50.0 | 30.0 |
|  | Tenaga Kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien. | 0 | 1.4 | 21.4 | 50.0 | 27.1 |
|  | Tenaga Kesehatan cepat tanggap dalam memberikan tindakan medis kepada pasien | 0 | 0 | 18.6 | 55.7 | 25.7 |
|  | RS terbuka terhadap pengaduan, kritik dan saran dari pasien | 0 | 4.3 | 22.9 | 47.1 | 25.7 |
|  | Pelayanan yang baik dari petugas Laboratorium, PMI, Gizi, Radiologi dan Apotek. | 0 | 2.9 | 24.3 | 50.0 | 22.9 |

**Tabel 4. Persentase Kepuasan berdasarkan variabel *Responsivness***

000000000000000

**Tabel 5. Persentase Kepuasan berdasarkan variabel *Assurance***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan** | **STP****(%)** | **TP****(%)** | **CP****(%)** | **P****(%)** | **SP****(%)** |
|  | Dokter mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan. | 0 | 4.3 | 10.0 | 52.9 | 32.9 |
|  | Tenaga Kesehatan menyediakan obat-obatan dan alat-alat medis memadai | 0 | 2.9 | 20.0 | 51.4 | 25.7 |
|  | Menu makanan teratur dan sesuai dengan anjuran dokter | 0 | 2.9 | 15.7 | 41.4 | 40.0 |
|  | Tenaga Kesehatan melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman. | 0 | 0 | 18.6 | 45.7 | 35.7 |
|  | Kerahasiaan penyakit pasien terjamin | 0 | 2.9 | 15.7 | 48.6 | 32.9 |
|  | Pasien dilayani satu satu dan disediakan pembatasan kelambu di ruang inap | 7.1 | 28.6 | 28.6 | 12.9 | 22.9 |

**Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Variabel**

Tingkat kepuasaan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan rawat inap di RSUP NTB secara umum adalah 74%. Berdasarkan tabel 1-5 dan *pie chart* diatas, selanjutnya dibahas tingkat kepuasaan berdasarkan variabel diantaranya:

:

**Tingkat kepuasaan pasien Jamkesmas rawat inap di RSUP NTB ditinjau dari variabel *tangible* (bukti langsung)**

Hasil penelitian tingkat kepuasan pada variabel *tangible* (bukti

langsung) menyatakan 47,1% (33 orang) puas pada bangunan rumah sakit

yang terlihat bersih. Pernyataan puas yang melebihi 50% selain datang dari keadaan tempat tidur yang bersih dan nyaman, ditujukan juga untuk tenaga kesehatan dan karyawan yang berseragam, berpenampilan rapi dan bersih; rumah sakit dengan papan petunjuk dan informasi yang jelas; serta rumah sakit yang memiliki tempat parkir yang aman. Meskipun pada keadaan sebenarnya kondisi fisik rumah sakit belum pulih pasca kebakaran Juli 2011 lalu. Sehingga banyak ruangan yang alih fungsi paksa. Respon puas pada pernyataan kebersihan ruangan sering datang dari responden. Sebagian responden yang memandang rumah sakit secara menyeluruh bukan hanya di bangsal, sehingga responden yang demikian menyatakaan tidak puas pada kebersihan rumah sakit.

Responden yang sangat tidak puas dengan keadaan bentuk fisik rumah sakit. Khusunya untuk pernyataan WC ruang inap yang dapat digunakan dan papan petunjuk dan informasi yang jelas masing masing sebanyak 2,9% (2 orang) dan 1,4% (1 orang) responden menyatakan sangat tidak puas.

Kondisi WC bangsal yang sama sekali tidak dapat digunakan menjadi alasan utama responden menyatakan sangat tidak puas dengan kondisi WC bangsal saat itu. Responen harus mencari WC jauh dari kamarnya. Untuk pernyataan papan petunjuk dan informasi yang jelas, 1 orang masih sangat tidak puas ini dikarenakan responden terkadang kebingungan dengan tata letak rumah sakit.

Dalam beberapa penelitian seperti dilakukan oleh Anjaryani, Subekti, dan Fajarpada variabel yang sama yaitu t*angible* mereka menekankan pada kerapian ruangan dan penampilan para karyawan rumah sakit4,8,9. Salah satu diantaranya menyebutkan ketidakpuasan responen terhadap keadaan ruangan dan kelengkapan alat dalam ruang pengobatan di rumah sakit yang mereka teliti.

**Tingkat kepuasaan pasien Jamkesmas rawat inap di RSUP NTB ditinjau dari variabel *emphathy* (empati)**

Variabel empati mengambarkan kepedulian rumah sakit pada tiap konsumennya, disini menitik beratkan pada kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan. Baik dari segi waktu, respon, solusi, sikap dan pelayanan adil yang ditawarkan rumah sakit pada pasien.

Hasilnya hampir tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas dengan kepedulian rumah sakit. Dari 5 butir pernyataan, 80% (4 butir) pernyataan dengan nilai lebih dari 50% yang menyatakan puas terhadap empati rumah sakit. Hanya satu pernyataan yaitu tenaga kesehatan melayani dengan bersikap sopan dan ramah mendapat respon puas dibawah 50% yaitu sebanyak 45,7%.

Satu-satunya butir yang tertinggi mendapat respon sangat puas dari responden adalah sikap sopan dan ramah yang ditawarkan oleh tenaga kesehatan. Sehingga wajar jika tidak mendapat nilai puas lebih dari 50%, namun sudah mengatongi predikat sangat puas dari konsumen. Hal ini perlu di apresiasi, sebab paradigma tenaga kesehatan acuh sudah tidak ada lagi meskipun berada pada rumah sakit negeri. Alasan yang paling kuat dari responden menyatakan puas pada sikap tenaga kesehatan karena RSUP NTB merupakan rumah sakit pendidikan, sehingga tenaga kesehatan di dalamnya sudah termasuk mahasiswa-mahasiswi kesehatan dengan etika yang masih di tempa.

Diantara butir pernyataan pada variabel Empati ini, Tenaga Kesehatan memberikan jalan keluar dalam konsultasi memiliki angkat ketidakpuasan paling besar diantara butir pernyataan lainnya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fajar yang mengidentifikasi bahwa responden menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan seperti perhatian dokter pada keluhan pasien dan kesungguhan dokter serta perawat untuk membantu mengatasi penyakit pasien di rumah sakit yang diteliti8.

Begitu pula yang didapatkan dalam penelitian oleh Subekti dimana responden mempermasalahkan kemauan perawat untuk mendengarkan keluhan pasien9. Karena kesehatan tidak hanya dibantu oleh keadaan baik dari fisik, melainkan peran psikis dan dorongan tenaga kesehatan dalam pelayanan kesehatan juga sangat penting.

Meningkatkan kesabaran dalam menunggu kesembuhan, memberikan perhatian, memberikan motiasi agar pasien lebih cepat sembuh diharapkan berasal dari tenaga kesehatan yang disampaikan dengan sepenuh hati. Melalui teknik komunikasi yang baik tanpa membedakan pasien merupakan faktor yang diharapkan dari indikator varibel empati4.

**Tingkat kepuasaan pasien Jamkesmas rawat inap di RSUP NTB ditinjau dari variabel *reliability* (kehandalan)**

Variabel *reliability* menggambarakan kondisi sebenarnya dari pelayanan yang mencakup berbagai prosedur seperti proses pendaftaran, visite dokter, pelayanan dari berbagai unsur seperti apotek, dan tenaga pemeriksaan penunjang hingga administrasi pengurusan Jamkesmas. Variabel ini adalah variabel terbaik dengan tingkat kepuasaan tertinggi, sebanyak 79%. Pelayanan minimal rumah sakit yang mencakup bangsal, unit gawat darurat, apotek dan lain lain sudah dirasa memuaskan oleh responden oleh sebab itu variabel *Reliabillity* menjadi variabel terbaik,

Sebanyak 1,4% (1 orang) menyatakan sangat tidak puas dengan prosedur pendaftaran RSUP NTB. Prosedur pendaftaran dirasa membingungkan dan 2,9% (2 orang) menyatakan sangat tidak puas karena prosedur pendaftaran menghabiskan waktu yang lama. Masalah waktu pendaftaran ini pula mendapat persentase puas terendah diantaranya 31 butir pernyataan dalam kuisioner. Ini membuktikan proses pendaftaran masih harus dievaluasi.

Selain itu terdapat 1,4% (1 orang) responden menyatakan sangat tidak puas akan cara tenaga kesehatan menerangkan informasi terkait penyakit yang diderita. Hal ini berarti masih ada responden yang tidak mengerti kondisinya penyakitnya sendiri. Hal ini masih bisa ditanggulangi dengan menjelasan lebih dalam atau memilih cara menjelaskan yang lebih mudah sehingga mudah untuk di merngerti.

Meskipun merupakan rumah sakit pendidikan namun respondonen percaya pelayanan teliti dan hati-hati tetap diberikan oleh RSUP NTB. Hal ini terbukti dalam variavel r*ealibitlity* butir ini menduduki jumlah terbanyak dari pendapat responden yang puas 58,6 % (41 orang). Selebihnya lebih dari 40% responen menyatakan puas terhadap prosedur yang sudah berjalan seperti visite dokter yang rutin, inform consent dan penjelasan lain mengenai biaya tambahan jika perlu biaya tambahan bagi pasien Jamkesmas.

Mengoptimalkan kompetensi dan profesionalisme tinggi merupakan faktor utama dalam variabel kehandalan4,9. Sebagaimana permasalahan prosedur pendaftaran yang lama, hal serupa juga didapatkan oleh Fajar4. Responden tidak puas dengan prosedur administrasi pendaftaran yang memakan waktu lama.

**Tingkat kepuasaan pasien Jamkesmas rawat inap di RSUP NTB ditinjau dari variabel *responsivness* (ketanggapan)**

Variabel ketanggapan menggambarkan ketanggapan rumah sakit terhadap setiap pertanyaan maupun keluhan atau permintaan dari konsumen. Ketanggapan diterapkan dalam pelayanan kegawatdaruratan, pelayanan keluhan, kritik saran dan termasuk ketanggapani pelayanan yang berasal dari Laboratorium, PMI, Gizi, Radiologi dan Apotek.

Variabel dengan rata-rata respon baik ini, hampir seluruh butir pernyataan dalam kuisioner mendapat angka puas diatas 50% kecuali pada pengaduan kritik dan saran hanya mendapat 47,1% (32 orang). Tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas dan lebih dari 20% responeden mengaku sangat puas akan daya tanggap Rumah Sakit terhadap tiap permintaan dari pasien.

Variabel ini secara umum mendapat respon puas. Dalam beberapa penelitian lain responden masih tidak puas dengan ketanggapan dalam melayani keluhan pasien dan menyampaian informasi kesehatan yang kurang jelas atau sulit dimengerti4.

**Tingkat kepuasaan pasien Jamkesmas rawat inap di RSUP NTB ditinjau dari variabel *assurance* (kepastian)**

Tiap responen sangat ingin mendapat rasa aman dan kepastian dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Keadaan ini diharapkan datang dari segala aspek baik tenaga medis, alat kesehatan, makanan, pelayanan, hingga kerahasiaan penyakit dan segala sesuatu yang dipercayakan kepada rumah sakit. Tidak sebaik variabel sebelumnya, rasa aman hanya didapat dari tenaga kesehatan dan persediaan alat kesehatan seperti yang terlihat angka puas yang mencapai lebih dari 50% berasal dari dokter yang menjawab dengan meyakinkan dan persedian alat kesehatan serta obat yang memadai.

Disini yang paling mencolok adalah terdapat pasien menyatakan sangat tidak puas akan pernyataan dilayani satu-satu dan disediakan pembatas kelambu di ruang inap. Ini disebabkan karena ruang rawat inap pasien Jamkesmas yang menjadi responen sama sekali tidak dilengkapi dengan kelambu. Hingga angka sangat tidak puas yang dicapai tinggi, yaitu sebanyak 7,1% (5 orang). Nilai tertinggi dari 30 pernyataan lainnya. Dari 70 responden 28,6 % (20 orang) menyatakan tidak puas atau cukup puas dengan keadaan tidak tersedianya kelambu. Ini dapat menggangu aktivitas pribadi pasien seperti ganti baju bahkan menggangu istirahat bagi pasien yang terbiasa istirahat memerlukan ketenangan. Namun beberapa responen mengaku hanya pasrah dan menyalahkan pelayanan seadanya ini memang patut untuk dirasakan oleh pasien Jamkesmas karena segala sesuatunya gratis.

Dengan penyumbang nilai tidak puas tertinggi karena tidak memiliki kelambu, variabel *assurance* menjadi variabel dengan respon puas terendah diantara variabel lainnya. Penelitian Zeithmal dan Binner menyebutkan untuk pasar konsumen kesehatan, aspek reputasi institusi kesehatan yang dituju pasien, reputasi dilihat dari pengetahuan, ketrampilan, kepercayaan pasien akan tim pendukung institusi kesehatan, apabila ternyata reputasi yang dihasilkan pasien baik, maka pasien tidak hanya puas, pasien akan loyal karena merasa harapannya terpenuhi saat membutuhkan keberadaan institusi kesehatan4.

**Kesimpulan**

1. Tingkat Kepuasaan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan rawat inap di RSUP NTB secara umum mencapai 74%
2. Variabel *reliabillity* mendapat respon puas lebih tinggi dari pada variabel lainnya. variabel *assurance* lebih rendah mendapat respon puas dari variabel lainnya.
3. Tingkat kepuasan pasien jamkesmas berdasarkan karakteristik pasien yang meliputi jenis kelamin, kelompok usia dan pendidikan memiliki respon puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat. Berdasarkan karakteristik secara umum pasien Jamkesmas puas pada pelayanan di RSUP NTB. Responden jenis kelamin perempuan lebih puas daripada laki-laki. Usia lebih dari 50 tahun lebih puas dari kelompok usia lainnya. Jenjang pendidikan belum memperlihatkan dominasi puas dari salah satu jenis pendidikan. Tidak ada bangsal yang mendominasi tingkat kepuasaan, hanya setiap bangsal perlu memperbaiki pelayanan dari segi variabel *reliability*

**5.2 Saran**

1. Bagi Rumah Sakit Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar dapat memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasaan pasien.
2. Bagi pembaca yang hendak melanjutkan penelitian ini, diharapkan untuk lebih memperdalam lagi penelitian mengenai hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasaan melalui penggunaan interpretasi kemaknaan dengan pengolahan statistik. Sehingga hasil yang didapat lebih akurat lagi. Penyusunan kuesioner pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat meadaptasi dari kuesioner yang telah disediakan oleh RSUP NTB. Kuesioner yang dimaksud dapat dilihat pada lampiran 11

**Daftar Pustaka**

1. Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2012, *Nusa Tenggara Barat Dalam Angka 2012,* BPS NTB, Mataram
2. Info Pasien Rumah Sakit Provinsi NTB. <http://rsu.ntbprov.go.id/info-pasien/>
3. Majalah Warta BPK. 2013. *Tiga Isu Jadi Perhatian Penting.* Edisi 4. Vol. 3. Halaman 27. Jakarta <http://www.bpk.go.id/assets/files/magazine/edisi-04-voliii-april-2013_selengkapnya_____.pdf>
4. Anjaryyani, WD. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawt di RSUD Tugurejo Semarang.* Semarang
5. Indriaty, DR. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Semarang
6. Aly. A.R., Rachmawati, Y.L. Widyastomo, J. 2013. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasaan terdapat Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah dr. Saiful Saiful Anwar Malang.* Malang
7. Gungor, H. 2007. *Emotional Satisfaction of Customer Contacts.* Universiteit Van Amsterdam. Turkey
8. Fajar. Na. Et. al. 2010. K*epuasaan Pasien Jamkesmas Terhadap Kualitias Pelayanan Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Petaling Kabupaten Bangka Tahun 2009*.Jurnal Pembangunan Manusia Vol. 4 No. 11 Tahun2010.
9. Subekti, Dede. 2009. Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya. Semarang