

## **Kepuasan Pasien Jasa Pelayanan Kesehatan Mitra Kerja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial**

**Oleh:**

**1. Hubertus Oja; 2. Hesty Tambajong; 3. Nining Pole**  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara-Fisip-Unmus

Email: oja@unmus.ac.id

### **Abstrack**

Bidang penting dalam pelayanan publik yakni bidang kesehatan karena kesehatan merupakan kebutuhan bagi setiap orang untuk mendapatkan hidup sehat. Seyogianya pelayanan bidang kesehatan masih menjadi issu sentral dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas untuk mewujudkan nilai kepuasan bagi masyarakat. Tujuan kajian ini untuk menganalisis kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis data menggunakan: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial kesehatan masih belum memberikan nilai kepuasan bagi pasien pengguna jasa pelayanan rumah sakit sebagai mitra kerja Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Berdasarkan hasil analisis data ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan meliputi sikap petugas kesehatan dalam tindakan medis kurang menunjukan sikap ramah kepada pasien dan kurang memiliki sikap empati kepada pasien melalui perhatian secara khusus dari petugas medis dalam meringankan beban batin pasien terhadap penyakit yang diderita. Fasilitas pelayanan yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan juga menimbulkan ketidakpuasan pasien. Sedangkan hal yang perlu ditingkatkan yakni ketanggapan petugas medis dalam menangani keluhan pasien, serta proses kerja sesuai dengan prosedur kerja dan pelayanan yang diberikan selalu tepat pada waktu. Kepuasan pasien merupakan akumulasi dari keseluruhan proses tindakan yang diberikan melalui aktivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kepuasan pasien; Pelayanan; Kesehatan; BPJS

### **PENDAHULUAN**

Salah satu keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan public yakni bidang kesehatan, oleh karena itu pembangunan di bidang kesehatan merupakan suatu proses untuk mewujudkan hidup manusia yang berkualitas. Untuk mewujudkan hal tersebut pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hal penting diperhatikan dalam pelayanan yang diberikan, karena kesehatan merupakan hal yang berhubungan dengan kelangsungan hidup manusia. Untuk menjadikan manusia yang sehat maka pelayanan kesehatan yang baik menjadi harapan bagi semua orang karena kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan memiliki implikasi langsung terhadap kepuasan pasien sebagai penerima jasa pelayanan.

Nilai suatu kepuasan pasien dari suatu pelayanan dapat dilihat dari apa yang dirasakan dan didapatkan oleh pasien. Menurut Imelda dan Nahrishah (2015) bahwa kualitas pelayanan yang diberikan bisa memberikan nilai kepuasan bagi pasien, suatu pelayanan yang diberikan dapat ditentukan oleh kualitas jasa pelayanan yang bisa menjawab kebutuhan pasien atau sebaliknya tidak sesuai dengan kebutuhan pasien

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu proses dinamis yang erat kaitanya dengan produk, jasa manusia, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat menjadikan ukuran dalam mewujudkan kepuasan pengguna jasa pelayanan yang diterima oleh public. Kepuasan masyarakat menjadikan dasar utam untuk diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan yang diterima oleh masyarakat akan menentukan nilai keberhasilan pemerintah dalam proses menyelenggarakan pelayanan publik.

Salah satu fungsi utama yang harus dilakukan oleh pemerintahan dalam pelayanan publik yaitu fungsi pelayanan masyarakat, Thariq (2013). Bidang penting pelaksanaan tugas pokok pemerintah yakni bidang kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat memperhatikan aspek kepuasan karena itu merupakan ukuran utama dari standar suatu rumah sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan. Hartono (2010) kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapannya. Kurangnya jumlah kunjungan terhadap dirumah sakit yang rendah dikarenakan tingkat kepuasan pasien yang rendah, sikap para tenaga medis untuk para pengunjung/pasien rumah sakit akan berpengaruh bagi kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu kewaktu pasi meningkat, begitu pula tuntutannya untuk memberikan pelayanan bermutu.

Menurut Azwar (Syafrudin, dkk. 2014) bahwa kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pasien. Kemampuan rumah sakit dalam menjawab tuntutan kebutuhan pasien bisa menjadi ukur puas atau tidaknya pasien untuk pelayanan yang diberikan. Imballo (2015) bahwa mutu pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memberikan rasa puas pasien adalah jasa pelayanan yang didapatkan sesuai/melebihi apa yang

diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan tidak baik atau tidak memberikan rasa puas bagi pasien jika presepsi pelayanan yang dapatkan lebih rendah dari apa diharapkan.

Dalam memberikan jaminan pelayanan kesehatan yang baik bagi masyarakat maka dibentuklah suatu badan yang berwenang memberikan jaminan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pada pasal 5 ayat (1) dan juga pasal 52 UU No 40 Tahun 2004 tentang SJSN, harus dibentuk suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai transformasi guna mempercepat diselenggarakan jaminan sosial nasional untuk seluruh masyarakat Indonesia, untuk itu BPJS dibentuk yang didasari pada UU Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Berdasarkan UU No 40 Tahun 2004 yang menyatakan tentang sistem jaminan sosial nasional, bahwa kedudukan BPJS kesehatan merupakan suatu badan hukum publik yang mempunyai tugas untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia termasuk juga warga asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia, dengan peserta BPJS terdiri dari Peserta Bantuan Iuran (PBI) yang berasal dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan Askes (UU BPJS, 2011).

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan kedudukan rumah sakit mempunyai peranan sebagai upaya tujuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat tercapai yang selalu diharapkan lebih efektif, efisien dalam memberikan pelayanan dan dituntut agar infoemasi yang diberikan secara tepat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Keberadaannya sebagai mitra dari BPJS Kesehatan dijadikan fokus utama penelitian, karena merupakan salah satu faskes yang banyak dikunjungi oleh peserta BPJS Kesehatan adalah rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Merauke merupakan rumah sakit tipe C milik Pemerintah yang menerima pelayanan rujukan dari puskesmas, dokter keluarga, klinik yang menjadi mitra kerja BPJS kesehatan untuk

menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat khususnya pasien pengguna BPJS Kesehatan. Keberadaan rumah sakit ini membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, meskipun dalam pelayanan kesehatan masih ditemukan beberapa masalah terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, diantaranya masih terdapat pasien yang mengeluhkan masalah kebersihan dan belum maksimal fasilitas kesehatan, masih terdapat tenaga petugas medis yang kurang ramah, disisi lain jam besuk pengunjung yang belum sesuai dengan ketentuan. Sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit mempunyai peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, Andri Irawan, Juanda Nawawi, dan Badu Ahmad (2016).

Layanan kesehatan Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien baik di rumah sakit negeri ataupun rumah sakit swasta yang telah ditunjuk sehingga masyarakat sendiri memahami bahwa tujuan jaminan kesehatan yaitu masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. (BPJS, 2015). Oleh karena itu reformasi pelayanan publik arah menuju pada kepuasan masyarakat, senada dengan pendapat dari Andi Patta Yusuf, Muh. Akmal Ibrahim dan Syahribulan (2019) upaya pelaksanaan reformasi birokrasi penyelenggaraan pemerintah diperlukan untuk memastikan pemberian pelayanan oleh masyarakat telah sesuai kebutuhan dan perkembangan zaman, Tujuan kajian ini untuk menganalisis kepuasan pasien pengguna jasa pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2014) penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik (utuh) dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata serta bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Teknik analisa dilakukan secara deskriptif kualitatif. Di dalam melakukan analisis data penelitian mengacu kepada beberapa tahapan yang terdiri dari: Reduksi Data (*data reduction*), Penyajian data (*data display*), Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau

verifikasi (*conclusion drawing/verivication*) untuk mencari pola-pola penjelasan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang di lapangan sehingga data dapat diuji validitasnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengukur kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan yang didapatkan dari rumah sakit merujuak pada teori Zeithalm dan Parasuraman (Fais:2014).Ukuran penilaian kepuasan pasien atas kualitas pelayanan yang banyak digunakan mencangkup *reliability* yaitu rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, *responsiveness*, yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas,*assurance*, yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pasien,*tangibles*, yaitu kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dan *empath*, yaitu perhatian yang tulus dari petugas dan bersifat individual yang diberikan kepada para pengguna jaya layanan dengan berupaya memahami apa yang menjadi pasien inginkan.

### ***Reliability dalam memberikan pelayanan kesehatanoleh rumah sakit***

Kehandalan (*reliability*) kaitannya rumah sakit dengan kemampuannya melakukan pelayanan seperti dijanji secara tepat, serta bisa dipercaya. Hasil kerja harus sesuai dengan pelanggan harapkan waktu yang tepat, simpatik dalam bersikap dan dengan akurasi yang tinggi. Kehandalan rumah sakit dalam pelayanan jika proses dalam menerima pasien diterima secara baik dan cepat, dan serta prosedur dalam urusan administrasi yang tidak berbelit, pemeriksaan pasien dilakukan secara cepat dan tepat dalam proses penanganannya.

Indikator kehandalan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Merauke baik dilihat dari prosedur pelayanan, ketepatan waktu dan juga keakuratan dalam memberikan pelayanan cukup baik. Baik terlihat dari prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, waktu kunjungan yang dilakukan tenaga medis sudah sesuai dengan waktu yang dijanjikan berdasarkan kompetensi yang dimiliki. Untuk prosedur pelayanan kepada pasien tidak di dasarkan pada nomor antrian tetapi lebih mendahulukan pasien yang dalam keadaan darurat. Secara khusus untuk prosedur

pelayanan di ruang rawat inap sudah dilakukan dengan tidak berbelit-belit serta ketepatan waktu pelayanan yang sudah sesuai.

Berdasarkan pembahasan diatas mengenai kehandalan bahwa prosedur pelayanan pasien BPJS di rumah sakit umum Merauke khususnya di ruangan rawat inap sudah baik, hal ini di tunjukkan dengan pelayanan pasien yang tidak berbelit serta mendahulukan pasien dengan keadaan yang darurat akan memberikan nilai kepuasan bagi pasien. Menurut Solichah Supartiningsih (2017) keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit, artinya jika kemampuan dalam memberikan pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan apa yang dijanjikan maka akan meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Senada dari hasil penelitian Yuniarti (Putri dan, Kartika: 2017) bahwa antara pelayanan yang berkualitas dengan tingkat kepuasan pasien BPJS memiliki suatu tingkat hubungan. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan dan kepercayaan dari pasien penerima jasa pelayanan akan terwujud jika pelayanan yang bermutu dari rumah sakit pasien mendapatkan respon baik.

#### ***Responsiveness rumah sakit dalam menanggapi keluhan pasien***

*responsiveness* yaitu suatu pelayanan yang diberikan secara cepat dan tepat kepada penerima jaya layanan/pasien dengan kejelasan dalam memberikan informasi, komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan, perhatian khusus secara individu kepada pasien, dan sikap tim medis maupun non-medis dalam menyikapi keluhan pasien serta masalah yang dihadapi oleh pasien.

Daya tanggap pelayanan rawat inap pasien BPJS kesehatan Rumah Sakit Umum Merauke khususnya di ruang rawat inap baik dilihat dari ketanggapan para medis dalam menyampaikan informasi mengenai penyakit pasien, sikap cepat perawat dalam menanggapi keluhan pasien secara baik dilakukan dan dokter menjelaskan apa tindakan yang dilakukan dan menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh pasien. Dengan demikian sikap tenaga medis dalam menanggapi apa yang menjadi keluhan dari pasien sudah baik di lakukan, namun hal yang masih perlu di tingkatkan yaitu kesiagaan para perawat untuk kontrol ke ruangan- ruangan untuk mengantisipasi cairan infuse pasien yang habis dan meluangkan waktu yang lebih untuk menanyakan perkembangan keadaan pasien yang bisa menimbulkan adanya persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat dari Wibawani Yunestri Mukti, Asiah Hamzah, Mappeaty Nyorong, (2013) bahwa pelayanan yang tepat waktu merupakan kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, yaitu meliputi kecepatan dan ketepatan petugas didalam memberikan pelayanan meliputi: ketepatan dalam prosedur penerimaan pasien, pendaftaran, waktu menunggu, waktu diperiksa dan mendiagnosa penyakit serta kesembuhan penyakit.

Sejalan dengan pendapat dari Bintangahala (2009) yang menunjukkan bahwa ada persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan petugas medis memberikan pengaruh terhadap loyalitas pasien. Penjelasan ini juga menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan dan juga yang diterima oleh pasien dikatakan memiliki keandalan apabila sesuai dengan keinginan pengguna jaya pelayanan berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan serta keakuratan dalam memberikan pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan konsumen. Untuk itu diperlukan standar etika organisasi pemerintah dalam meningkatkan nilai atau norma sikap dan perilaku dalam kebijakan dan tindakan aparatur pemerintah, yang dapat memuaskan dan membangun kepercayaan masyarakat. Karena tanpa kepercayaan masyarakat, pemerintah di manapun tidak akan mampu menjalankan pemerintahannya secara efektif dan efisien, Rismawati dan Hubertus Oja (2019)

#### **Assurance rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat**

Indikator *Assurance* berkaitan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Indikator jaminan di Rumah Sakit Umum Merauke khususnya di ruang rawat inap dilihat dari segi kompetensi dan pembiayaan perawatan yang di tanggung oleh BPJS Kesehataan sudah baik sedangkan komunikasi dokter masih perlu di tingkatkan lagi karena masih ada dokter yang datang visit tidak menanyakan keadaan pasien ataupun keluhan pasien. Kemudian untuk sikap ramah dan sopan-santun tenaga perawat juga masih perlu di tingkatkan lagi karena masih ada pasien yang mengeluhkan sikap dari tenaga perawat yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

Sikap yang kurang ramah ini disebabkan oleh kurangnya tenaga perawat yang sewaktu-waktu jumlahnya pasien meningkat sehingga membuat beban kerja yang di emban lebih banyak, sehingga berpengaruh terhadap sikap yang ditunjukkan, meskipun begitu, perawat dituntut untuk memiliki sikap profesional dalam hal memberikan pelayanan termasuk harus ramah kepada pasien dalam kondisi apapun. Kemudian untuk kompetensi dokter dan perawat cukup puas pasien dengan kompetensi yang dimiliki dengan baik menangani apa yang menjadi keluhan pasien, juga dapat menggunakan perlatan medis sesuai dengan kompetensinya.

Mengacu hasil temuan penelitian menunjukan bahwa aspek komunikasi yang dibangun secara baik dari tenaga medis baik dokter dan perawat dengan pasien akan menciptakan rasa nyaman bagi pasien BPJS pada unit rawat Inap Rumah Sakit Umum Merauke. Kenyamanan yang dirasakan akan membangkitkan rasa kepercayaan pasien unit rawat inap Rumah Sakit Umum Merauke yang berdampak langsung terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini senada dengan hasil penelitian dari Solichah Supartiningsih (2017) yang mengatakan bahwa aspek jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit yang diartikan jika sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit akan meningkat. Aspek jaminan adalah proses komunikasi yang memadukan semua unsur dalam suatu proses aktivitas pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman bagi pelanggan dalam urusan dengan organisasi yang memberikan pelayanan, sehingga mampu menumbuhkan keyakinan dan rasa kepercayaan bagi pelanggan yang mendapatkan pelayanan.

Senada dengan pendapat dari Hubertus Oja dan Vinsenco R.Serano (2017) rasa percaya dapat membuat orang bertindak sebagaimana yang diarahkan oleh orang lain karena ia meyakini bahwa tindakan yang disarankan orang lain tersebut merupakan salah satu bentuk pembuktian kepercayaan yang diberikan kepadanya. Keyakinan pada diri seseorang atau sekelompok orang muncul dari kondisi terus menerus yang berlangsung secara alamiah ataupun buatan (dikondisikan). Rasa percaya bisa diwariskan tetapi harus dipelihara dan dikembangkan karena rasa percaya bukan merupakan suatu hal yang absolut. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, Rino Bahari Adi Pradana (2017).

### ***Tangiability dalam pelayanan rumah sakit***

Indikator bukti Langsung (*tangiability*) berkenaan dengan prasaran fisik rumah sakit. yang diharapkan pasien terhadap indikator tangiability merupakan nilai kepercayaan penerima jaya layanan akan menjadikan penilaian ukuran dalam pelayanan Depkes RI, (2004). Indikator bukti langsung pelayanan rumah sakit di ruang rawat inap pasien BPJS rumah sakit umum Merauke dalam penelitian ini yaitu tersedianya fasilitas medis yang meliputi sarana dan prasarana kesehatan serta kelengkapan alat-alat medis, kebersihan alat yang digunakan untuk makan dan minum. , lingkungan yang nyaman

Untuk teknologi kedokteran seperti alat-alat medis sudah cukup memadai sesuai dengan tipe rumah sakit, sedangkan untuk kebersihan alat makan sudah baik, karena makanan pasien diantarkan ke ruangan langsung, namun hal yang masih dikeluhkan oleh pasien yaitu kebersihan kamar mandi yang kurang bersih dan fasilitas ruangan seperti AC masih ada yang rusak dan kipas angin yang terbatas, serta tempat tidur yang kurang layak digunakan sehingga membuat pasien merasa kurang nyaman.

Berdasarkan hasil temuan penelitian tentang *Tangiability* pada ruangan untuk rawat inap pasien BPJS di rumah sakit umum Merauke masih belum optimal yang berdampak langsung pada kepuasan pasien untuk itu diperlukan perbaiki mengenai fasilitas, kebersihan dan jam besuk pasien, agar pasien BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Merauke merasa nyaman dan puas. Organisasi yang melayani kesehatan wajib mempunyai keadaan ruangan pelayanan dan kondisi lingkungan yang baik, teratur serta bersih agar diperhatikannya kepuasan bagi pasien. Bukti langsung yang baik menyebabkan harapan pasien terhadap pelayanan menjadi tinggi, karena pelayanan merupakan suatu bentuk jasa yang tidak bisa dilihat, dicium, dan diraba. Senada dengan pendapat dari Mukti, Hamzah dan Nyorong (2013) mengatakan bahwa salah satu aspek yang mewujudkan kepuasan pasien yakni faktor perhatian personal petugas erat kaitannya dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap segala prasaran kesehatan dan pelayanan yang berkualitas yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga

medis. Seseorang merasa puas dan berusaha untuk manfaatkan pelayanan kesehatan adalah faktor tersedianya fasilitas medis berupa sarana dan prasarana kesehatan serta kelengkapan alat-alat medis dan tersedianya obat-obatan.

### ***Empathy ruamah sakit dalam memberikan perhatian khusus kepada pasien***

Empati (*emphaty*) adalah suatu perhatian lebih yang dilakukan oleh petugas pelayanan seperti petugas medis menjalin komunikasi dengan pasien, petugas kesehatan memahami hal yang dibutuhkan pasien. Ini menunjukkan indikator empati dari petugas kesehatan baik para dokter dan tenaga medis di RSUD Merauke khususnya di Ruang Rawat Inap untuk perlu membangun ruang berkomunikasi dengan pasien yang akan mempengaruhi hubungan baik antar pasien dengan tenaga medis

Hasil analisis tentang indikator empati terhadap pasien di ruang rawat inap untuk petugas kesehatan baik untuk dokter maupun bagi perawat di ruang rawat Inap sudah memberikan pelayanan yang sama tanpa adanya diskriminasi terhadap pasien, semua sama dilayani dengan baik tanpa membedakan maupun memandang status sosial, begitu halnya pasien tidak merasa di beda-beda oleh petugas, pasien merasa dilayani dengan baik, namun hal yang masih perlu di tingkatkan lagi yaitu memberikan perhatian yang lebih dan bersifat pribadi dari tenaga medis baik perawat maupun dokter seperti memberikan motivasi agar pasien cepat dipulihkan dari penyakit yang di deritanya, meskipun sudah ada beberapa perawat dan dokter yang memberikan perhatian yang lebih, namun di harapkan agar semua tenaga medis dapat memiliki rasa empati yang tinggi bagi pasien BPJS kesehatan yang di rawat di ruang rawat inap.

Perasaan empati sangat ditentukan oleh relasi antara hubungan pasien dengan tenaga dokter maupun perawat kesehatan. Hal ini jelas dikatakan oleh Taufik (2017) salah satu faktor mengapa seseorang bertindak empati, karena dekat hubungan seseorang dengan orang lain semakin baik, semakin baik perilaku empaty yang dimiliki oleh seseorang, kenyataannya petugas lebih memberikan *empathy* yang cukup tinggi terhadap pasien yang dikenali.

Proses pelayanan yang baik harus diimbangi dengan sikap dan kepedulian yang tinggi dari petugas kesehatan dalam menanggapi setiap keluhan dari pasien. Menurut Sutanto, (2016) bahwa situasi menghadapi masyarakat yang lagi marah,

maka petugas pelayanan perlu bersikap untuk lebih kasihan, karena bila tidak maka keadaan akan memburuk. Perlu waktu yang diluangkan untuk menyapa sekaligus mendengarkan apa yang disampaikan mereka dan berusaha merasakan situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Aspek *empathy* menghendaki adanya suatu inklusivitas dalam pelayanan kesabahan dengan menunjukan dalam memberikan pelayanan sikap petugas yang ramah dapat menjadi penentu kesembuhan bagi penyakit pasien, sebaliknya kepuasan pasien akan berkurang terhadap pelayanan yang diterimanya, jika sikap petugas yang kasar dan acuh terhadap pasien.

Empati dalam suatu pelayanan merupakan suatu hasrat dari pengguna jasa layanan adanya perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Berdasarkan temuan lapangan menunjukan bahwa kepuasan pasien yang diperoleh dari suatu pelayanan merupakan ukuran yang didasari pada suatu nilai rasa dan keyakinan pasien terhadap apa yang diterima dari pelayanan yang diberikan, karena kepuasan itu merupakan totalitas dari semua unsur dalam proses suatu pelayanan yang diberikan mempunyai hubungan langsung terhadap kepuasan pasien. Hal senada juga hasil penelitian Imelda dan Nahrishah (2015) menyatakan bahwa aspek suatu pelayanan yang meliputi: *Tangible,, Reliability, Responsivenesss, Assuracnce* dan *Emphaty* secara signifikansi pengaruhnya untuk pasien merasa puas.Senada juga ditigaskan oleh Ningrum dan Rinda Mustika (2014) bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan dengan mutu pelayanan. Untuk itu rumah sakit sebagai organisasi publik diharapkan mampu mengendalikan arah pencapaian sasaran yang sudah ditetapkan, sehingga organisasi mampuh memberikan kinerja yang lebih maksimal, Hubertus Oja (2016).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas sebagai bentuk kesimpulannya bahwa secara umum menunjukan bahwa kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke sebagai mitra kerja Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan masih belum memberikan nilai kepuasan bagi pasien pengguna jasa pelayanan rumah sakit. Berdasarkan hasil analisis data ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan meliputi sikap petugas kesehatan dalam tindakan medis kurang menunjukan sikap ramah kepada pasien dan kurang memiliki sikap empaty kepada pasien melalui perhatian secara khusus dari petugas medis dalam meringankan beban batin pasien terhadap penyakit yang diderita. Fasilitas pelayanan yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan juga menimbulkan ketidakpuasan pasien. Sedangkan hal yang perlu ditingkatkan yakni ketanggapan petugas medis dalam menangani keluhan pasien, serta proses kerja sesuai dengan prosedur kerja dan pelayanan yang diberikan selalu tepat pada waktu. Kepuasan pasien merupakan akumulasi dari keseluruhan proses tindakan yang diberikan melalui aktivitas dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Adapun saran berdasarkan hasil penelitian adalah menambah jumlah tenaga perawat di ruang rawat inap serta meningkatkan performance khususnya komunikasi yang lebih baik dengan ramah dan sopan, sehingga pasien merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan. Menambah jumlah tenaga kebersihan agar ruang rawat inap selalu bersih saat memberiakn pelayanan. Demi memberikan rasa nyaman kepada pasien maka diharapkan lebih memperhatikan fasilitas yang ada di ruangan seperti AC, kipas angin dan bed pasien. Ada waktu yang diluangkan secara khusus dari dokter dan perawat untuk berbicara dengan pasien, sebagai bentuk *empathy* dan dukungan bagi pasien untuk sembuh. Jam besuk pasien lebih di perhatikan lagi, agar pasien bisa beristirahat dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfian Nur At Thariq. "Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau (Studi Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan)" Journal Pemerintahan Integratif. Vol 1 No 3; 2013
- Andi Patta Yusuf, Muh. Akmal Ibrahim dan Syahribulan. "Reformasi Birokrasi Dalam

- Pelayanan Publik Pada Kantor Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR / BPN ) Kabupaten Maros” Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial, Vol 8 No 1; 2019
- Andri Irawan, Juanda Nawawi, dan Badu Ahmad. “Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke” . Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial, Vol 5 No 1; 2016
- Baby Silvia Putri dan Lindawati Kartika. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor” Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol 2 No 1; 2017
- Bambang Hartono. 2010. Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit. Jakarta: Rineka Cipta
- Bintangsaala. 2009. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan RS. Bogor
- Fais, M, S. 2014. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta Selatan: Salemba Medika
- Imballo, S, P. 2015. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC
- Hubertus Oja. “ Penerapan Manajemen Strategi Dalam Mewujudkan Kinerja Organisasi Sektor Publik”. Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial, Vol 5 No 1; 2016
- Hubertus Oja dan Vinsenco R.Serano. “ Anlisis Pengembangan Modal Sosial Masyarakat Dalam Mewujudkan Pembangunan Berkelanjutan Di Kampung Tambat Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke” Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial, Vol 5 No 2; 2017
- Khanifatul Khusna. “Pengembangan dimensi Empaty sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan public” Jurnal Matra Pembaruan. Vol 1 No 3; 2017
- Moleong. J. 2000. Metodologi Penelitian Kalitatif, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Ningrum dan Rinda Mustika.“ Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya” Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 1 No 1; 2014
- Rismawati dan Hubertus Oja.” Etika Birokrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke” Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial, Vol 8 No 1; 2019
- Rino Bahari Adi Pradana. “Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan

Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Di Kabupaten Merauke”

Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial, Vol 6 No 2; 2017

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)

Sarah Imelda dan Ezzah Nahrisah. “Analisis Tingkap Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di RSUP Adam Malik Medan (Sudi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS)” Informatika: Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu. Vol 3 No 3; 2015.

Slamet Hari Sutanto. “Pengaruh Empati, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Penanganan Pengaduan Di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo” Jurnal Cakrawala Vol 10 No. 1; 2016

Syafrudin, Masitoh, S, dan Rosyanawaty, T. 2014. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan untuk Bidan. Jakarta Timur: Buku Kesehatan

Solichah Supartiningsih. “Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan” Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit. Vol 6 No 1; 2017

Wibawani Yunestri Mukti, Asiah Hamzah, Mappeaty Nyorong. “Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu” Jurnal AKK. Vol 2 No 3; 2013