

FAKTOR KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI UNIT RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRABUMULIH

Sintya Pramita*, Samino*, Fitri Eka Sari*

ABSTRAK

Pada Rumah Sakit Daerah Prabumulih di unit rawat inap kelas II didapatkan dari 15 orang, sebanyak 10 (66,7%) pasien mengungkapkan bahwa sikap petugas yang tidak segera melayani saat pasien datang, kurang ramah dalam melayani pasien dan buru-buru saat melakukan pemeriksaan serta memberikan informasinya kurang jelas dan sebanyak 5 (33,3%) pasien mengungkapkan bahwa petugas melayani keluhan yang disampaikan dengan cepat. Tujuan Penelitian diketahui pengaruh empati dan keandalan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih. Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS yang dirawat inap di kelas III, sampel diambil secara *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan kuesioner, analisis data secara univariat dan bivariat (*chi square*). Hasil penelitian diketahui dari 135 responden sebanyak 51,9% responden kurang puas terhadap pelayanan, sebanyak 50,4% responden mengatakan kehandalan petugas rumah sakit kurang baik dan sebanyak 56,3% responden mengatakan empati petugas rumah sakit kurang baik. Ada pengaruh keandalan dan empati terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih tahun 2019.

Kata kunci : keandalan, empati, kepuasan pasien

ABSTRACT

Prabumulih Regional Hospital in the class III inpatient unit was obtained from 15 people, as many as 10 (66.7%) patients revealed that the attitude of officers who did not immediately serve when the patient arrived, less friendly in serving patients and rush when doing the examination and gave unclear information and as many as 5 (33.3%) patients revealed that the officers served complaints that were submitted quickly. Research Objectives found the influence of empathy and reliability on the satisfaction of BPJS Health participants in class III units of the Prabumulih Regional General Hospital. Type of quantitative research with cross sectional design. The population in this study were BPJS participants who were admitted to class III, the samples were taken by purposive sampling. Variables are free of empathy and reliability. The results of the study 51.9% of respondents were dissatisfied with service, as many as 50.4% of respondents said the reliability of hospital staff was poor and as many as 56.3% of respondents said that empathy for hospital staff was not good. There is an influence of reliability and empathy on the patient satisfaction of BPJS Health participants in the class III inpatient unit of Prabumulih Regional General Hospital in 2019.

Keywords: reliability, empathy, patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyelenggara negara bertanggung jawab menyediakan jaminan sosial untuk seluruh rakyat Indonesia. Salah satu jaminan sosial yang diberikan

pemerintah adalah jaminan kesehatan. Untuk memberikan jaminan sosial dibidang kesehatan pemerintah menerbitkan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Depkes RI, 2014).

*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Malahayati

Badan Hukum Publik yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Sudah semestinya pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan yang mereka dapatkan. Fungsi pelayanan kesehatan ini diserahkan kepada lembaga kesehatan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah. Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah di Kota Prabumulih Sumatera Selatan yang juga berupaya untuk memeberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kota Prabumulih. Rumah sakit ini juga merupakan rumah sakit terbesar dengan kapasitas tempat tidur ruang rawat kelas III paling banyak di Kota Prabumulih.

Salah satu kegiatan yang banyak dihadapi konsumen atau pasien di RSUD Prabumulih adalah pelayanan pelayanan rawat inap dan rawat jalan serta pengurusan - pengurusan berkas yang berpengaruh dengan program-program pemerintah di bidang kesehatan seperti BPJS, Jamkesmas, Akses dan sebagainya. Petugas dari Rumah sakit Umum Daerah Prabumulih ini dituntut untuk bisa memberikan yang tepat dan cepat sesuai keinginan masyarakat. Untuk itu peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih ini diperlukan.

Peningkatan mutu pelayanan merupakan pemberian pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar profesi yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien (Nursalam, 2016). Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang dikenal dengan istilah RATER (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*) (Parasuraman dalam Nursalam, 2016). Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2017). Mutu pelayanan kesehatan tertuju pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan

tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Depkes, 2014).

Hasil penelitian Chong (2014) menunjukkan bahwa pasien di unit rawat inap kelas III rumah sakit Vietnam tingkat kepuasan berpengaruh dengan komponen kualitas pelayanan kesehatan. Pada tahun 2011, Otani et al. dari 32 rumah sakit yang dilakukan penelitian di Amerika Serikat untuk mengidentifikasi pengaruh asuhan keperawatan, dokter perawatan dan lingkungan fisik berpengaruh dengan kepuasan pasien. Namun, perawatan adalah yang paling dominan dalam kepuasan pasien. Survei yang dilakukan di 13 rumah sakit perawatan akut di Irlandia mengungkapkan bahwa komunikasi yang efektif dan penjelasan yang jelas memiliki dampak yang kuat dalam meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Temuan ini memberikan bukti pentingnya peran keperawatan sebagai penentu paling signifikan terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan.

Penelitian Respati (2015) menunjukkan ada pengaruh antara dimensi *reliability* dan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien dan penelitian Ronayah (2015) hasil penelitian menunjukkan, berdasarkan akses pelayanan dan keamanan, pasien sangat puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas. Dan dilihat dari aspek kompetensi teknis, efektivitas pelayanan, pengaruh antar manusia, kelangsungan pelayanan, dan efisiensi, pasien cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan penelitian Junistian (2018) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien/klien rawat inap sangat tergantung pada pandangan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Salah satu hal yang sangat penting adalah mengukur mutu pelayanan dengan lima dimensi mutu pelayanan. Rumah Sakit masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat dilihat dari hasil SPM Rumah Sakit dimana indeks kepuasan RSUD Prabumulih tahun 2018 sebesar 78,1%, sedangkan standar *Customer feedback Index* sebesar 81% sehingga dapat menggambarkan mutu pelayanan masih belum optimal dan dari hasil kotak

saran yang ada di unit rawat inap kelas III Rumah sakit Uum Daerah Prabumulih yang di ambil dari bulan Februari sampai dengan bulan April tahun 2019, terdapat 8 surat kotak saran. Dari hasil kotak saran yang telah didapatkan dari pasien maupun keluarga pasien didapatkan data dimensi mutu ketanggapan, keandalan dan empati para tenaga medis yang masih dirasakan kurang memuaskan bagi beberapa pasien di unit rawat inap kelas III rumah Sakit.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terlihat pada survei yang peneliti lakukan di RS secara langsung pada tanggal 14-20 Maret 2019 dari 15 pasien yang di unit rawat inap kelas III rumah sakit, Dari 15 orang, sebanyak 10 (66,7%) pasien mengungkapkan bahwa sikap petugas yang tidak segera melayani saat pasien datang, kurang ramah dalam melayani pasien dan buru-buru saat melakukan pemeriksaan serta memberikan informasinya kurang jelas dan sebanyak 5 (33,3%) pasien mengungkapkan bahwa petugas melayani keluhan yang disampaikan dengan cepat. Dari 15 pasien, sebanyak 11 (73,3%) pasien mengungkapkan bahwa petugas kurang memberikan perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan pasien yang dirawat seperti tidak menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan pasien yang berkunjung sehingga terkesan petugas tidak memiliki waktu yang cukup untuk melayani pasien dan sebanyak 4 (26,6%) pasien mengungkapkan petugas menanyakan keluhan yang dirasakan dan memberikan informasi tentang hal yang berkaitan dengan pengobatan. Dari keluhan-keluhan tersebut dapat digolongkan dalam aspek-aspek kualitas pelayanan tentang keandalan dan empati.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang "Pengaruh empati dan keandalan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih tahun 2019".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif metode survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan data dalam penelitian telah dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2019. Penelitian ini telah dilakukan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas III di RSUD Kota Prabumulih selama bulan April 2019. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebanyak 135 orang Teknik pengambilan sampel yaitu dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Variabel bebas (*Independen*): empati dan kehandalan. Variabel terikat (*Dependen*) adalah Kepuasan Pasien. Analisa univariat dan Analisa Bivariat (*Chi Square*).

HASIL

Berdasarkan kuesioner responden, didapati hasil penelitian berupa tingkat kepuasan pasien, keandalan dan empati petugas rumah sakit terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih tahun 2019, berikut penjabaran hasil penelitian yang didapat.

Dari tabel dibawah diketahui sebagian besar karakteristik responden dengan umur > 40 tahun yaitu sebanyak 51.85%. Sebagian besar berpendidikan SMP yaitu sebanyak 38.5% dan sebagian besar bekerja sebagai petani yaitu sebanyak 28.1%. Berdasarkan tabel, diketahui sebagian besar responden kurang puas terhadap pelayanan di unit rawat inap kelas III yaitu sebanyak 70 (51,9%) responden, sedangkan sebagian lagi merasa puas terhadap pelayanan di unit rawat inap kelas III yaitu sebanyak 65 (48,1%) responden, diketahui sebagian besar responden mengatakan kehandalan petugas rumah sakit kurang baik yaitu sebanyak 68 (50,4%) responden, diketahui sebagian besar responden mengatakan empati petugas rumah sakit kurang baik sebanyak 76 (56,3%) responden.

Tabel 1
Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih

Variabel	Kategori	n	%
Umur	18-40 tahun	65	48.1
	>40 tahun	70	51.8
Pendidikan	SD	43	31.8
	SMP	52	38.5
	SMA	25	18.5
	SARJANA	15	11.1
Pekerjaan	Petani	38	28.1
	Buruh	29	21.4
	Wiraswasta	12	8.89
	Pertukangan	24	17.7
	Swasta	9	6.67
	Pensiunan	8	5.93
	Lain-lain	15	11.1
Kepuasan	Kurang puas	70	51,9
	Puas	65	48,1
Kehandalan	Kurang Baik	68	50,4
	Baik	67	49,6
Empati	Kurang Baik	76	56,3
	Baik	59	43,7
Total		135	100

Tabel 2
Pengaruh antara Keandalan dan empati dengan Kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan

Kategori	Kategori	Kepuasan pasien				Jumlah		p-value	OR 95% CI
		Kurang puas		puas		N	%		
		n	%	n	%				
Keandalan	Kurang baik	54	79,4	14	20,6	68	100,0	0,001	12,295 (5,453-27,720)
	Baik	16	23,9	51	76,1	67	100,0		
Empati	Kurang baik	59	77,6	17	22,4	76	100,0	0,001	15,144 (6,481-35,387)
	Baik	11	18,6	48	81,4	59	100,0		

Berdasarkan tabel 2 hasil penelitian diketahui dari 68 responden dengan persepsi keandalan kurang baik, sebanyak 54 (79,4%) responden dengan kepuasan kurang puas dan 14 (20,6%) responden dengan kepuasan puas, dan dari 67 responden yang mengatakan keandalan baik sebanyak 16 (23,9%) responden dengan kepuasan kurang puas dan sebanyak 51 (76,1%) responden dengan kepuasan puas. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value} = 0,001$ yang berarti $p < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh keandalan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat

inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih, dengan nilai OR 12,295 artinya keandalan kurang baik memiliki risiko 12 kali kurang puas jika dibandingkan dengan keandalan baik.

Berdasarkan tabel 2 dari hasil penelitian diketahui dari 76 responden dengan persepsi empati kurang baik, sebanyak 59 (77,6%) responden dengan kepuasan kurang puas dan 17 (22,4%) responden dengan kepuasan puas, dan dari 59 responden yang mengatakan empati baik, sebanyak 11 (18,6%) responden dengan kepuasan kurang puas dan sebanyak 48 (81,4%) responden dengan kepuasan puas. Hasil

uji statistik diperoleh $p\text{-value} = 0,001$ yang berarti $p < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih, dengan nilai OR 15,144 artinya empati kurang baik memiliki risiko 15 kali kurang puas jika dibandingkan dengan empati baik.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden kurang puas terhadap pelayanan di unit rawat inap kelas III yaitu sebanyak 70 (51,9%) responden, sedangkan sebagian lagi merasa puas terhadap pelayanan di unit rawat inap kelas III yaitu sebanyak 65 (48,1%) responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fajar (2017) dengan judul *pengaruh empati petugas rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di RSD Balung Kabupaten Jember*, Responden yang menyatakan puas sebanyak 39 responden (52,7%), sangat puas 25 responden (33,8%) dan kurang puas 10 responden (13,5%). Penelitian ini sejalan dengan teori Nursalam (2016) menyatakan kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat dipenuhi sehingga muncul perasaan senang atau puas karena produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan salah satu modal untuk mendapatkan pelanggan lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pelanggan yang loyal (setia). Pelanggan 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

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada instrument penelitian yang terdah adalah pada point pernyataan kecepatan dalam pelayanan, artinya responden banyak

yang kurang puas terhadap perilaku petugas dalam kecepatan pelayanan yang diberikan hal ini dimungkinkan karena saat responden membutuhkan petugas namun petugas ada tindakan lain sehingga terkesan petugas tidak cepat dalam memberikan pelayanan, namun dalam penelitian ini juga diketahui bahwa responden sangat puas pada item pernyataan bahwa petugas memberikan bantuan ketika diperlukan, artinya petugas siap dalam memberikan bantuan yang diperlukan oleh pasien namun kecepatan dalam pelayanan dirasa sangat kurang hal ini dimungkinkan banyaknya pasien yang dirawat tidak seimbang dengan petugas yang sedang bertugas sehingga petugas tidak dapat memberikan bantuan dengan segera. Menurut pendapat peneliti, dengan tingkat pendidikan dasar mempengaruhi penerimaan pasien dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada dirinya, seperti diketahui bahwa responden dengan pendidikan dasar lebih banyak jika dibandingkan dengan yang lain sehingga responden menganggap bahwa apapun yang diberikan oleh petugas kesehatan harus diterima, sehingga responden menganggap bahwa pelayanan yang diberikan kemungkinan sudah merupakan pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada mereka. Dengan pekerjaan sebagai petani atau buruh tani dapat juga mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Karena kemungkinan kurangnya informasi terhadap pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan sehingga responden tidak memiliki pandangan lain terhadap pelayanan yang diterima namun dalam penelitian ini terdapat responden yang tidak puas, hal ini dapat dikarenakan besarnya harapan responden terhadap pelayanan yang akan diterima berbeda-beda, ada yang memiliki harapan dilayani dari mulai pendaftaran sampai pulang harus dengan perhatian penuh dari petugas kesehatan namun ada yang merasa jika sudah diobati saja sudah cukup dan hal ini yang menjadi salah satu keterbatasan dalam penelitian, dimana kepuasan yang diterima oleh pasien merupakan hal yang subjektif dari masing-masing individu. Berdasarkan

hasil penelitian ini, kepuasan pasien rawat jalan dapat dilihat dari kunjungan pasien yang dilakukan secara berulang artinya jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien akan kembali ke pelayanan tersebut, sedangkan pada pasien rawat inap dapat dilihat dari lamanya pasien di rawat, dimana jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien tidak akan memaksa untuk pulang sebelum dinyatakan sembuh oleh dokter.

Keandalan

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden mengatakan kehandalan petugas rumah sakit kurang baik yaitu sebanyak 68 (50,4%) responden. Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Nursalam (20119) keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat atau akurat dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lawalata (2016) dengan judul pengaruh antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Bethesda GMIM Tomohon. Berdasarkan hasil penelitian terdapat kehandalan baik, sebanyak 32 responden (50%) merasa puas dan sebanyak 32 responden (50%) kehandalan kurang baik. Menurut pendapat peneliti keandalan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan merupakan kemampuan untuk memberikan 'pelayanan dengan tepat dan dapat dipercaya". Menurut pendapat peneliti keandalan petugas kesehatan mungkin secara proses tidak dapat dinilai oleh pasien, tapi dapat dinilai dari segi outcome yang diperoleh pasien dari hasil kerja dan ketrampilan atau komunikasi langsung antara petugas kesehatan dan pasien. dalam penelitian ini diketahui bahwa pada item pernyataan petugas kesehatan memberitahu dengan jelas tentang hal – hal yang dilarang dalam pengobatan memiliki nilai poin terendah artinya sebagian besar responden merasa bahwa pelayanan dengan tepat dan dapat dipercaya belum bisa ditampilkan dengan baik oleh petugas kesehatan karena pasien masih menganggap

bahwa informasi yang diberikan masih kurang lengkap terkait dengan informasi yang dibutuhkan saat pengobatan berlangsung. Begitupula dengan ketepatan waktu petugas kesehatan saat datang diruangan yang dirasa belum cepat oleh pasien, pasien merasa bahwa petugas tidak segera memberikan bantuan yang dibutuhkan oleh pasien.

Empati

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebagian besar responden mengatakan empati petugas rumah sakit kurang baik sebanyak 76 (56,3%) responden.. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mumu (2015) dengan judul analisis faktor-faktor yang berpengaruh dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Hasil penelitian menunjukkan empati kurang baik sebesar 63,5% dan empati baik sebesar 36,5% .Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Nursalam (2016) empati yaitu membina pengaruh dan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti mendengarkan keluhan konsumen, kemudahan konsumen untuk menghubungi perusahaan, kemampuan petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan konsumen/pelanggan.berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas kesehatan mudah ditemui dan dihubungi bila dibutuhkan memiliki nilai point terendah, artinya menurut responden petugas lebih banyak tidak bisa ditemui saat pasien sedang membutuhkan kemungkinan disebabkan karena jumlah petugas kesehatan kurang sehingga beban kerja dirasakan cukup berat serta kurangnya motivasi dalam bekerja. Hal ini dapat diatasi dengan cara menambah petugas kesehatan jika memungkinkan untuk merekrut petugas kesehatan baru, tapi jika tidak mungkin bisa dengan cara memberdayakan petugas kesehatan yang ada dengan memberikan uang *overtime* atau insentif bagi mereka yang memiliki beban kerja yang cukup berat dari petugas kesehatan yang lain maka mereka akan tetap termotivasi bekerja lebih giat dan tanpa mengurangi sifat

empati dan keramahan mereka kepada para pelanggan.

Pengaruh Keandalan dengan Kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih tahun 2019

Hasil uji statistik diperoleh p -value = 0,000 yang berarti $p < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh keandalan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih, dengan nilai OR 12,295 artinya keandalan kurang baik memiliki risiko 12 kali kurang puas jika dibandingkan dengan keandalan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lawalata (2017) dengan judul pengaruh antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Bethesda GMIM Tomohon. Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh antara keandalan dengan kepuasan pasien dan ada pengaruh antara perhatian dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Bethesda GMIM Tomohon. Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra, keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan janji. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat atau akurat dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten (Asmuji, 2013). Penilaian persepsi keandalan ini merupakan bagian dari dimensi Keandalan dengan metode *SERVEQUAL (Service Quality)* (Nursalam, 2016). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 68 responden dengan persepsi keandalan kurang baik sebanyak 14 (20,6%) responden dengan kepuasan puas, karena petugas tetap memberikan bantuan ketika diperlukan walaupun bantuan yang diberikan tidak segera dilakukan terkait dengan tugas

petugas kepada pasien lain selain itu petugas dinilai responden teratur dalam memberikan tindakan sehingga terlihat petugas handal dalam memberikan pelayanan dan dari 67 responden yang mengatakan keandalan baik sebanyak 16 (23,9%) responden dengan kepuasan kurang puas, hal ini diketahui dari rendahnya nilai pada point pernyataan petugas kesehatan memberitahu dengan jelas hal-hal yang harus dipatuhi dalam pengobatan pasien yang dirawat, Petugas kesehatan memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam pengobatan serta ketepatan waktu petugas kesehatan saat datang di ruangan ketika membutuhkan memiliki nilai yang rendah sehingga beberapa responden mengungkapkan walaupun keandalan baik namun karena informasi yang disampaikan kurang jelas membuat responden menjadi kurang puas,. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat responden yang mengatakan keandalan kurang baik namun merasa puas hal ini sesuai dengan dimana responden merasa petugas tetap memberikan bantuan ketika diperlukan walaupun datangnya tidak segera dan pasien melihat bahwa petugas dalam memberikan tindakan secara teratur, Berdasarkan indikator penilaian persepsi kehandalan diatas sebagian besar responden atau pasien masih merasa petugas kesehatan baik memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku di rumah sakit selain itu petugas kesehatan mampu menangani masalah pengobatan secara tepat dan profesional sehingga walaupun responden merasa petugas tidak segera datang namun tetap memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pasien merasa nyaman.

Pengaruh empati dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih tahun 2019

Hasil uji statistik diperoleh p -value = 0,001 yang berarti $p < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah

Prabumulih, dengan nilai OR 15,144 artinya empati kurang baik memiliki risiko 15 kali kurang puas jika dibandingkan dengan empati baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lawalata (2016) dengan judul pengaruh antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Bethesda GMIM Tomohon. Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh antara keandalan dengan kepuasan pasien dan ada pengaruh antara perhatian dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Bethesda GMIM Tomohon. Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Nursalam (2016) empati yaitu membina pengaruh dan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti mendengarkan keluhan konsumen, kemudahan konsumen untuk menghubungi perusahaan, kemampuan petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan konsumen/pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggannya. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu 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. Dimensi Empati (*empathy*) artinya, memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual atau pribadi yang berupaya dalam memahami keinginan pasien (Asmuji, 2013). Persepsi empati merupakan bagian dari dimensi Empati dengan metode *SERVEQUAL (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang meliputi kemudahan untuk menghubungi, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan

dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggannya. Empati merupakan pelayanan yang diharapkan pasien yang meliputi pengaruh petugas kesehatan - pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien. berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 76 responden dengan persepsi empati kurang baik sebanyak 17 (22,4%) responden puas menurut peneliti hal ini terlihat dari beberapa item pernyataan seperti petugas kesehatan sering menengok dan memeriksa keadaan seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan dan cairan infus, pelayanan yang diberikan petugas kesehatan tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi, serta petugas kesehatan perhatian dan memberi dukungan moral terhadap keadaan pasien (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan pasien) mendapatkan nilai yang tinggi artinya ada beberapa hal terkait empati dari petugas yang kurang baik namun ada beberapa yang menurut responden memuaskan dirinya terhadap pelayanan yang diberikan dan dari 59 responden yang mengatakan empati baik, sebanyak 11 (18,6%) responden dengan kepuasan kurang puas hal ini dikarenakan diketahui bahwa hasil jawaban responden pada pernyataan petugas kesehatan mudah ditemui dan dihubungi bila anda membutuhkan memiliki nilai point rendah, hal ini terjadi karena petugas dalam memberikan pelayanan tidak hanya kepada satu pasien namun kepada seluruh pasien, sehingga terkadang ketika sedang mengerjakan tindakan kepada pasien yang satu, pasien yang lain sudah meminta bantuan. menurut pendapat peneliti, hal ini dapat diatasi jika petugas dapat memberikan informasi yang jelas bahwa akan memberikan bantuan ketika sudah menyelesaikan pekerjaan yang sedang dikerjakan. Menurut pendapat peneliti pada penelitian di Rumah Sakit menunjukkan bahwa empati petugas kesehatan dalam meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan menghibur serta memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan

mereka masih perlu ditingkatkan, Konsep yang mendasari pengaruh petugas kesehatan pasien adalah pengaruh saling percaya, empati, dan *caring*. Ketidakpuasan pasien sering dikemukakan terhadap sikap dan perilaku petugas kesehatan Rumah Sakit serta petugas kesehatan kurang komunikatif dan informatif dengan pasien.

SIMPULAN

Diketahui dari 135 responden sebanyak 51,9% responden kurang puas terhadap pelayanan, sebanyak 50,4% responden mengatakan kehandalan petugas rumah sakit kurang baik dan sebanyak 56,3% responden mengatakan empati petugas rumah sakit kurang baik. Ada pengaruh keandalan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih tahun 2019 (*p-value* 0,001 ; OR 12,295). Ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih tahun 2019 (*p-value* 0,001 ; OR 15,144)

SARAN

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah diuraikan oleh penulis diatas, saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dan masukkan bagi Rumah Sakit adalah peningkatan kecepatan pelayanan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan, membuat sistim pemanggil perawat/suster pada RS terintegrasi digital dengan display PC/LED TV, mengikutsertakan petugas kesehatan dalam berbagai pelatihan, evaluasi terhadap kinerja petugas rumah sakit secara berkelanjutan setiap satu bulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Chong, N. T., & Mai, N.T.T. (2014). Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction: An Investigation in Vietnamse Public Hospitals. *Journal of Emerging Economies & Islamic Research*, 2 (1).
- Junistian, H. H., PH, S.D.S.K.M, & Tanjung Anitasari, I.K. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD dr. Soeratno Gemolong* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Lawalata, Arthur. (2016). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rsu Bethesda Gmim Tomohon*. Universitas Sam Ratulangi. (diakses 10 Maret 2018 dari <https://www.google.com/url>).
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo. S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Respati, S.A. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kotasemarang Tahun 2014* (Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Semarang).
- Ronayah, U. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2015* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Semarang).