

## Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di RS Muhammadiyah Kota Bandung

Hamdan

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia

[hamdan@digitechuniversity.ac.id](mailto:hamdan@digitechuniversity.ac.id)

Salsa Sabila

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia

[salsa10120722@digitechuniversity.ac.id](mailto:salsa10120722@digitechuniversity.ac.id)

### Article's History:

Received 2 Februari 2024; Received in revised form 11 Februari 2024; Accepted 1 Maret 2024; Published 1 Juni 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

### Suggested Citation:

Hamdan., & Sabila, S. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di RS Muhammadiyah Kota Bandung. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (3). 1896-1902. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i3.2482>

### Abstrak:

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan perorangan yang menawarkan berbagai layanan kesehatan, diantaranya rawat jalan dan rawat inap. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dibutuhkan setiap individu, dan dapat memuaskan individu tersebut. BPJS merupakan badan hukum yang dibuat untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien peserta BPJS dalam pelayanan kesehatan di RS Muhammadiyah Kota Bandung dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dan pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam secara lansung dengan informan terkait. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dilihat dari beberapa dimensi, yaitu *tangibles* (wujud nyata), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (perhatian), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), menunjukkan bahwa RS Muhammadiyah Kota Bandung telah memberikan pelayanan yang baik, namun masih terdapat beberapa area yang perlu diperhatikan seperti kebersihan toilet/kamar mandi, respon terhadap keluhan pasien, ketepatan waktu dalam pelayanan, dan ketepatan jadwal kunjungan dokter. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh, pihak rumah sakit perlu rutin melakukan evaluasi dan peningkatan pada aspek-aspek tersebut..

**Keywords** Rumah Sakit; Pelayanan; Kepuasan Pasien

### Pendahuluan

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan perorangan yang menawarkan berbagai layanan kesehatan, diantaranya rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan yang berkualitas sangat penting dan harus dipenuhi oleh semua pihak di rumah sakit. Salah satu rumah sakit yang berperan signifikan dalam pelayanan kesehatan adalah RS Muhammadiyah Kota Bandung (RSMB). Dengan didirikannya RSMB, bertujuan untuk menciptakan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat, sekaligus mengembangkan sumber daya islam yang berkarakter dan berintegritas.

Menurut data dari Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, hingga 30 November 2023, total peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mencapai 265.601.105 peserta. Dilaporkan bahwa sebagian besar peserta JKN berasal dari kelompok Penerima Bantuan Iuran (PBI), yang mencakup 96,76 juta peserta, atau sekitar (36,4%) dari semua peserta. Selanjutnya, Pekerja Penerima Upah Penyelenggara Negara (PPU PN) 18,03 juta peserta (6,8%), lalu Penerima Upah Non Penyelenggara Negara-BUMN 1,37 juta peserta (0,52%), Penerima Upah Non Penyelenggara Negara-Swasta 33,88 peserta (12,8%), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) 69,62 juta peserta (26,2%) , Bukan Pekerja Penyelenggara Negara 4,71 juta persen (1,8%), adapun Bukan Pekerja Non Penyelenggara 481 ribu peserta (0,18%), dan Penduduk yang didaftarkan pemerintah daerah sebanyak 40,72 juta peserta (15,3%). Pelayanan kesehatan tingkat pertama, rawat jalan tingkat pertama (RJTP), rawat inap tingkat pertama (RITP), pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, ada

rawat jalan tingkat lanjutan (RJTL), dan rawat inap tingkat lanjutan (RITL) adalah beberapa jenis layanan yang ditawarkan oleh JKN.

Masalah BPJS Layanan Kesehatan yang belakangan ini menjadi perhatian publik adalah seorang nakes yang membeda-bedakan pasien nya. Catatan Lembaga BPJS Watch menunjukan bahwa selama tahun 2022, pasien BPJS mengalami 109 kasus diskriminasi. Adapun keluhan pasien yang enggan menggunakan pelayanan BPJS sebab ditolak secara tidak baik, disaat kondisi nya tidak memungkinkan untuk mencari rumah sakit lain, dengan alasan menolak pasien tersebut karena kamar sudah penuh. Berbeda dengan pasien sebelumnya yang memiliki kenalan atau orang dekat di rumah sakit tersebut, akan dengan mudah mendapatkan kamar. Lalu, banyaklah pendapat tidak baik dilingkungan masyarakat tentang pelayanan BPJS Kesehatan. Dikarenakan kurangnya pemahaman, serta diseminasi mengenai BPJS Kesehatan yang masih rendah.

Dengan demikian, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Pesera BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di RS Muhammadiyah Kota Bandung”.

## Tinjauan Pustaka

Menurut (Syafitri, 2020), analisis adalah aktivitas mengamati sesuatu objek dengan menguraikan komponen pembentuknya dan menyusun kembali komponennya agar bisa dikaji secara detail. Sederhananya, analisis merupakan kegiatan untuk mengamati dan memecahkan suatu persoalan agar lebih mudah dipahami. Kepuasan pasien adalah suatu bentuk emosional atau perasaan puas pada pasien karena tercapainya keinginan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai.

Menurut (Griffith, 1987) dalam (Sutari, 2017), ada beberapa aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang, yaitu:

- a) Kualitas Perawatan Pelayanan yang bermutu akan dilakukan oleh petugas kesehatan kepada pasien supaya kelangsungan perawatan dan penyembuhan berjalan dengan baik.
- b) Sikap Pendekatan Staff Sikap staff terhadap pasien ketika pertama kali datang di rumah sakit.
- c) Prosedur Administrasi Berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai dari masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung, sampai keluar dari rumah sakit.
- d) Fasilitas Umum Kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien, seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung ke rumah sakit.
- e) Fasilitas Ruang Inap Fasilitas ini disediakan berdasarkan permintaan pasien yang dirawat di ruang rawat inap.
- f) Waktu Menunggu Waktu berkunjung keluarga pasien serta ruang tunggu yang memenuhi standar-standar rumah sakit.
- g) Hasil Treatment Hasil dari perawatan untuk mencapai kesembuhan baik berupa operasi, kunjungan dokter atau perawat yang diterima oleh pasien.

Menurut (Zeithaml, 1990) dalam (Giza, 2021), beberapa dimensi mengenai kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien. Maka dari itu ada beberapa aspek yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

### 1. Tangibles (*Wujud Nyata*)

Hal yang meliputi dimensi ini adalah fasilitas fisik kesehatan, alat, kondisi petugas kesehatan, serta kondisi sarana dan jasa yang diberikan.

### 2. Responsiveness (*Daya Tanggap*)

Yang menjadi cakupan hal ini ialah ketepatan dan kecepatan, kesediaan dalam membantu pasien, waktu yang diluangkan untuk pasien, administrasi, penyampaian informasi dan kecepatan dalam menanggapi keluhan.

### 3. Empathy (*Perhatian*)

Adalah perhatian penuh terhadap pasien, pemahaman kebutuhan dan kesesuaian waktu pelayanan yang diberikan.

### 4. Assurance (*Jaminan*)

Misalnya, kemananran, dukungan, kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan yang baik selaku SDM.

### 5. Reliability (*Keandalan*)

Adalah pelayanan yang diberikan secara cepat dan tepat, ketepatan dalam memberikan pelayanan sesuai rencana, kepedulian perusahaan terhadap masalah pasien, keandalan memberi pelayanan pertama. Dan ketepatan waktu yang dijanjikan untuk ketepatan transaksi.

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Menurut (Arianto, 2018: 83) dalam (Juita, 2023), memaparkan bahwa kualitas pelayanan berfokus dengan memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

## Metodelogi

Pendekatan penelitian yang akan dilakukan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2022: 9), memaparkan metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Pengumpulan data dan fakta dilakukan tanpa uji hipotesis. Menurut (Arikunto, 2006) dalam (Giza, 2021), apabila jenis penelitian ini adalah penelitian yang pada tahap nya tidak menggunakan hipotesis atau nonhipotesis. Tujuannya adalah untuk mengetahui fenomena yang berkaitan dengan apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti pada perilaku, persepsi, dan motivasi.

Metode kualitatif deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis dan mengamati secara tepat gambaran dari kepuasan pasien BPJS dalam menerima pelayanan kesehatan di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Dengan metode deskriptif, penelitian ini akan lebih mudah dipahami oleh penulis. Dalam penelitian ini peneliti harus mendapatkan data yang akan diolah menjadi hasil akhir dari penelitian ini. Teknik pengumpulan data adalah proses terpenting dalam sebuah penelitian. Menurut (Sugiyono, 2022: 106-125), terdapat empat teknik dalam pengumpulan data kualitatif, yaitu:

### 1. Observasi

Kegiatan observasi pun langsung dilakukan di RS Muhammadiyah Kota Bandung, yang berfokus dalam pelayanan kesehatan pada pasien peserta BPJS.

### 2. Wawancara

Wawancara ini dilakukan untuk memperjelas data kepuasan pasien peserta BPJS dalam pelayanan kesehatan di RS Muhammadiyah Kota Bandung, dan kemungkinan hambatan apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien.

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen berupa hasil wawancara, dan foto dokumentasi.

### 4. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi ini ada dua bagian, triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber yang mana teknik ini dilakukan sebagai perbandingan dan verifikasi informasi yang diperoleh pada waktu yang berbeda. Dalam pelaksanaannya wawancara dilakukan dengan pertanyaan yang sama dimulai dari informan utama dan dilanjutkan pada informan triangulasi.

## Hasil dan Pembahasan

Ada delapan informan utama dalam penelitian ini yang akan diwawancara dan tentunya mereka merupakan pasien peserta BPJS yang sedang menjalani rawat inap di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Berikut identitas dari informan utama dalam penelitian ini:

**Tabel 3.1**  
**Identitas Informan Utama**

Informan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
Informan Utama 1	Perempuan	57 tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
Informan Utama 2	Perempuan	75 tahun	SD	Ibu Rumah Tangga
Informan Utama 3	Laki-laki	55 tahun	SD	Wiraswasta
Informan Utama 4	Perempuan	21 tahun	SMK	Wiraswasta
Informan Utama 5	Laki-laki	55 tahun	Akademi Industri Logam	Teknisi
Informan Utama 6	Perempuan	24 tahun	S1	Guru
Informan Utama 7	Perempuan	23 tahun	SMA	Wirausaha
Informan Utama 8	Perempuan	19 tahun	SMA	Mahasiswa

Dan ada tujuh informan triangulasi dalam penelitian ini yang akan diwawancara dan mereka adalah keluarga pasien peserta BPJS RS Muhammadiyah Kota Bandung, sebagian lainnya merupakan staff/karyawan yang mengetahui betul informasi mengenai BPJS. Berikut identitas dari informan triangulasi dalam penelitian ini:

**Tabel 3.2**  
**Identitas Informan Triangulasi**

Informan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
Informan Triangulasi 1	Perempuan	56 tahun	SD	Ibu Rumah Tangga
Informan Triangulasi 2	Perempuan	32 tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
Informan Triangulasi 3	Perempuan	62 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
Informan Triangulasi 4	Perempuan	42 tahun	SMK	Ibu Rumah Tangga
Informan Triangulasi 5	Perempuan	51 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
Informan Triangulasi 6	Laki-laki	38 tahun	SMK	Staff Administrasi
Informan Triangulasi 7	Laki-laki	21 tahun	SMK	Staff Administrasi

### 1. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Wujud Nyata (*Tangibles*)

Pada penelitian ini dimensi wujud nyata RS Muhammadiyah Kota Bandung memiliki beberapa indikator, yaitu keindahan bangunan, kebersihan ruang rawat inap dan ruang tunggu, kebersihan alat makan dan minum, kebersihan toilet/kamar mandi ada nya papan petunjuk, tersedianya tempat sampah, serta penampilan petugas.

Berdasarkan hasil wawancara kepuasan pasien beserta keluarga/kerabat menyatakan bahwa semua indikator cukup baik. Jika dilihat dari keindahan bangunan hampir seluruh informan utama dan triangulasi menyatakan bangunan yang bagus, bersih dan asri. Kebersihan ruang rawat inap dan ruang tunggu cukup baik karena setiap hari nya dibersihkan oleh petugas kebersihan, namun ada beberapa pasien yang tidak cukup nyaman dengan kebersihan toilet/kamar mandi karena keadaan lantai yang licin, dan berbau. Kebersihan alat makan dan minum, tersedianya papan petunjuk dan tempat sampah di beberapa titik serta penampilan seluruh petugas yang rapi, tampan dan cantik sudah sangat baik karena tidak ada keluhan.

Fasilitas yang disediakan pihak RS Muhammadiyah baik fasilitas ruang rawat inap, ruang tunggu, IGD, dan ruang lainnya sudah cukup memadai dan sesuai kebutuhan. Selain itu rumah sakit harus memiliki ruangan dengan kondisi yang nyaman dan memudahkan pelayanan pada pasien, hal ini merupakan sarana untuk memuaskan pasien. Akan menjadi nilai lebih, apabila pihak rumah sakit dapat menyediakan peralatan dan obat yang lengkap untuk mendukung proses pemeriksaan, pengobatan serta penyembuhan pasien. Secara tidak langsung pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang telah didapatkan.

### 2. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada penelitian ini dimensi daya tanggap RS Muhammadiyah Kota ditunjukkan dengan beberapa indikator, yaitu sikap petugas memberikan pelayanan, waktu pendaftaran dan pemeriksaan, sikap ramah dan sopan para petugas, serta respon dalam mendengarkan keluhan pasien. Dari hasil wawancara yang dilakukan

dinyatakan bahwa sikap petugas dari beberapa indikator diatas sudah sangat baik, karena tidak ditemukan keluhan dari sikap petugas, baik dari cara memberikan pelayanan, maupun keramahan dan kesopanan petugas.

Prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien peserta BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung sangat mudah dan tidak terlalu rumit, proses yang dilakukan pun cepat dan tidak memakan waktu lama, hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Tidak menutup kemungkinan, masih ada beberapa pasien yang mengeluhkan waktu pendaftaran yang terlalu lama, dan kedatangan dokter yang tidak tepat waktu pada saat pemeriksaan. Meski begitu hanya beberapa saja pasien yang memiliki keluhan tersebut, dengan berbagai kemungkinan yang terjadi baik dalam situasi maupun kondisi pada saat itu. Untuk pendaftaran pasien cukup membawa surat rujukan, kartu BPJS, photocopy KTP dan KK.

Ketanggapan dari petugas RS Muhammadiyah Kota Bandung sudah sangat baik, karena tidak ditemukan keluhan apapun dari para informan. Sikap daya tanggap yang cepat dari petugas kesehatan dalam menanggapi keluhan dari para pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan. Kesigapan dan kemampuan petugas kesehatan dalam membantu keluhan pasien dengan cepat dan tepat menunjukkan bahwa pelayanan tersebut sudah sangat baik.

### **3. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Perhatian (*Empathy*)**

Pada penelitian ini dimensi perhatian di RS Muhammadiyah Kota Bandung ada beberapa indikator, yaitu waktu pelayanan yang diberikan, membantu keluhan dan memberikan perhatian pada pasien, serta memberikan dukungan semangat dan kesembuhan terhadap pasien. Waktu yang cukup dan tidak terlalu terburu-buru akan membuat pasien nyaman pada saat proses pemeriksaan. Namun masih ada pernyataan informan yang mengeluhkan tindakan dokter yang cukup lama pada saat pemeriksaan membuat pasien dan keluarga harus menunggu. Adapun sedikit keluhan dari pasien yang memerlukan bantuan, namun respon dari petugas yang tidak cukup baik dan harus menunggu dalam waktu yang lama, sudah menunjukkan perhatian yang kurang baik.

Memberikan dukungan dan semangat bagi kesembuhan pasien merupakan bagian dari indikator dimensi perhatian dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Tidak ada keluhan dalam hal ini sebab cara berkomunikasi petugas kesehatan sudah sangat baik dalam memberikan dukungan dan semangat pada pasien. Ketulusan petugas dalam memberikan pelayanan, perhatian serta dukungan akan berdampak sangat besar pada kepuasan pasien.

Sikap ramah dari para petugas dapat mempercepat kesembuhan pasien, sebab apabila pasien diperlakukan semena-mena dan tidak baik, kemungkinan mempengaruhi kesembuhan dan kepuasan dari pasien tersebut.

### **4. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Keandalan (*Reliability*)**

Pada penelitian ini dimensi keandalan RS Muhammadiyah Kota Bandung memiliki beberapa indikator, yaitu ketelitian dan ketepatan dalam melakukan pelayanan, jadwal pemberian obat dan kunjungan dokter yang mencerminkan sikap profesional dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab nya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan kepuasan pasien dalam dimensi keandalan, dimulai dari ketelitian dan ketepatan dalam melakukan pelayanan sudah sangat baik. Tidak ada satu pun keluhan mengenai hal tersebut. Sikap profesional adalah kemampuan untuk menempatkan diri sesuai dengan tugas dan tanggungjawab terhadap pekerjaan. Jadwal kunjungan dokter yang tepat serta jadwal pemberian obat pada pasien merupakan bagian dari sikap profesional seorang petugas kesehatan. Pelayanan yang konsisten dan kompeten. Hal ini sesuai dengan pernyataan para pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung, yang mana petugas kesehatan disana sangat disiplin dan teratur saat memberi obat kepada pasien. Tidak terdapat keluhan dari pasien terkait hal tersebut karena sudah sesuai dengan jadwalnya.

Saat melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab dan jadwal yang telah ditentukan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Sama halnya dengan jadwal kunjungan dokter di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Ada beberapa keluhan mengenai kunjungan dokter yang tidak menentu, seringkali dokter datang tidak sesuai dari jadwal kunjungan sebelumnya. Sikap daripada ketidakdisiplinan itu dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

### **5. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Jaminan (*Assurance*)**

Pada penelitian ini dimensi jaminan adalah kemampuan petugas untuk mendapatkan kepercayaan dari pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Pasien dan keluarga pastinya akan memilih rumah sakit

yang sudah terpercaya dan karena kepercayaan mereka terhadap jaminan kenyamanan dan keamanan pelayanan kesehatan yang akan diterima nanti nya. Penanganan yang bertele-tele dan kurang baik, fasilitas alat yang tidak memadai, keamanan dan kenyamanan pasien yang kurang baik, menjadi sebab kurangnya mutu pelayanan yang berpengaruh pada ketidakpuasan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan pada dimensi jaminan, hampr seluruh pasien dan keluarga merasa percaya dan aman saat berada di RS Muhammadiyah Kota Bandung, sebab tidak ditemukan keluhan mengenai dimensi ini. Menurut pernyataan pasien kelengkapan peralatan serta obat-obatan di rumah sakit sudah cukup baik.

Prosedur administrasi BPJS yang dijelaskan kepada pasien akan memudahkan pasien/keluarga dalam mendapatkan informasi. Pada saat proses penerimaan pasien, hanya perlu membawa surat rujukan, dan dokumen pendukung lain, seperti KK, KTP, dan kartu BPJS, karena kebanyakan pasien BPJS merupakan pasien rujukan, para petugas tidak perlu lagi menjelaskan bagaimana prosedur penerimaan peserta BPJS, adapun beberapa pasien yang bukan pasien rujukan sudah pasti mendapatkan arahan dan penjelasan dari petugas yang bersangkutan.

Syarat untuk naik kelas perawatan diperbolehkan oleh pihak rumah sakit, dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Hanya ada sedikit yang berkeinginan naik kelas perawatan dengan berbagai situasi dan kondisi pada saat itu, untuk sisa nya tidak berkeinginan untuk naik kelas perawatan. Maka dalam hal ini tidak ditemukan keluhan karena tidak semua beringinan untuk naik kelas perawatan.

Dengan seluruh rasa percaya yang diberikan, ada biaya yang harus dikeluarkan pasien. Dari biaya yang dikeluarkan untuk BPJS Kesehatan pasti nya ada harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan hati. Menurut pernyataan pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung, tidak ada selisih biaya adapun biaya yang harus dikeluarkan itu sesuai dengan kebutuhan masing-masing pasien, baik pasien BPJS pemerintah maupun mandiri.

## Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di RS Muhammadiyah Kota Bandung, maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari berbagai dimensi yang telah diteliti sebagai berikut:

### 1. Wujud Nyata (*Tangibles*)

Bangunan dan fasilitas rumah sakit dinilai baik oleh sebagian besar pasien. Kebersihan ruang rawat inap dan ruang tunggu cukup baik, namun ada beberapa pasien yang tidak puas dengan kebersihan toilet/kamar mandi. Penampilan para petugas pun dinilai sangat baik, tanpa ada keluhan.

### 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sudah sangat baik oleh pasien. Proses pendaftaran dan pemeriksaan pasien sangat mudah dan cepat, tetapi ada beberapa keluhan mengenai kedatangan dokter yang tidak sesuai.

### 3. Perhatian (*Empathy*)

Beberapa pasien mengeluhkan waktu pemeriksaan yang cukup lama, serta respon petugas yang kurang baik terhadap keluhan pasien. Tetapi, dalam hal komunikasi dan memberi dukungan dinilai sudah sangat baik oleh pasien.

### 4. Kehandalan (*Reliability*)

Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan pelayanan dianggap sangat baik oleh pasien. Jadwal kunjungan dokter dan pemberian obat dinilai sudah cukup baik, meskipun ada sedikit keluhan mengenai ketidaksesuaian jadwal dokter.

### 5. Jaminan (*Assurance*)

Hampir seluruh pasien merasa percaya dan aman saat berada di RS Muhammadiyah. Kelengkapan peralatan serta obat sudah dinilai cukup baik oleh pasien. Dan prosedur administrasi BPJS dianggap membantu, dan ada harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan biaya yang sudah dikeluarkan.

Secara menyeluruh RS Muhammadiyah Kota Bandung telah memberikan pelayanan yang baik, namun masih terdapat beberapa area yang perlu diperhatikan seperti kebersihan toilet/kamar mandi, respon terhadap keluhan pasien, ketepatan waktu dalam pelayanan, dan ketepatan jadwal kunjungan dokter. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh, pihak rumah sakit perlu rutin melakukan evaluasi dan peningkatan pada aspek-aspek tersebut

Adapun saran peneliti dari hasil analisis terhadap berbagai dimensi kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung, sebagai berikut:

1. Peningkatan Kebersihan Perlu fokus pada pemeliharaan kebersihan toilet/kamar mandi, yang dinilai kurang baik untuk memastikan kenyamanan pasien.
2. Perbaikan Respon Terhadap Keluhan Pasien Respon terhadap keluhan pasien harus diperbaiki, termasuk mengatasi waktu pemeriksaan yang terlalu lama dan meningkatkan responsifitas terhadap kebutuhan pasien.
3. Optimalisasi Jadwal dan Ketepatan Pelayana Melakukan peninjauan kembali pada proses pendaftaran dan jadwal kunjungan dokter untuk mengurangi antrian pendaftaran dan ketidaksesuaian jadwal dokter.
4. Peningkatan Komunikasi dan Empati Komunikasi yang lebih efektif dan pengelolaan keluhan pasien dengan lebih baik perlu ditingkatkan melalui pelatihan petugas kesehatan dan mendorong mereka untuk menunjukkan rasa empati yang lebih besar terhadap kebutuhan dan keluhan pasien.
5. Pemeliharaan Keandalan Pelayanan Penting untuk terus memastikan ketelitian dan ketepatan dalam pelayanan serta menjaga konsistensi dalam jadwal pemberian obat dan kunjungan dokter

## Referensi

- Anisa, N., Budiyanti, H., Nurman., Ramli, A., Aslam, A. P. (2024). Analisis Pengaruh Kebijakan Dividen Dan Kebijakan Hutang Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Periode 2017-2022). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (1). 381-391. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.1996>
- Juita, B. S., & Widaningsih, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bpw Clean Bandung Tahun 2022. eProceedings of Applied Science, 9(2).
- Pinem, G. Z. D. (2021). *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Laras Kabupaten Simalungun* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, interpretif, interaktif, dan konstruktif)*. Bandung: Alfabeta
- Sutari. (2017). *Gambaran Tingkat Kepuasan Kunjungan Pasien Bpjs Di Rawat Jalan Puskesmas Petarukan*. (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2011). Jakarta: JDIH BPK Database Peraturan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268/> Diakses pada 3 Februari 2024.