

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Penderita Hipertensi dalam Kehamilan Pengguna BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan RSUD Al-Ihsan Provinsi Jawa Barat Periode Maret-Mei Tahun 2017

Ditta Farda Lestari¹, Caecilia Wagiono², Ferry Achmad³

¹Prodi Pendidikan Dokter, Universitas Islam Bandung,

²Departemen Kebidanan dan Kandungan, Universitas Islam Bandung,

³Departemen Kebidanan dan Kandungan, Universitas Islam Bandung

Abstrak

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah untuk tercapainya kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan pasien setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dan memenuhi harapannya. Kepuasan pasien dapat pula didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan pada pasien hipertensi dalam kehamilan pengguna BPJS kesehatan dengan pasien hipertensi dalam kehamilan non BPJS kesehatan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Al Ihsan. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien ibu hamil penderita hipertensi pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD Al-Ihsan Provinsi Jawa Barat sesuai dengan teknik pengambilan consecutive sampling. Maksud dari teknik sampel tersebut pada penelitian ini adalah semua pasien ibu hamil penderita hipertensi pengguna BPJS dan Non BPJS yang secara berurutan ke RSUD Al-Ihsan Provinsi Jawa Barat selama memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan oleh peneliti. Analisis data menggunakan uji Mann-Whitney. Hasil uji statistik diperoleh bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada pasien pengguna BPJS dan non pengguna BPJS dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Al Ihsan dengan nilai p tangibles sebesar $p < 0,05$, nilai p reliability sebesar $p < 0,05$, nilai p responsiveness sebesar $p < 0,05$, dan nilai p assurance sebesar $p < 0,05$, dan tidak terdapat perbedaan yang signifikan terhadap dimensi empathy dengan nilai $p > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan untuk rata-rata nilai p kelompok pengguna BPJS kesehatan adalah $p < 0,05$.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, SERVQUAL, Pengguna BPJS Kesehatan , Non BPJS Kesehatan

The Relationship between Motivation and Effort of Quitting Smoking At The Employees of Bandung Islamic University in Year 2017

Abstract

Indonesia ranks first largest prevalence of smokers in the world. About 30% Smokers in West Java comes from the city of Bandung. The purpose of this study was to determine the relationship of motivation and effort to quitting smoking at the employees of Bandung Islamic University. This study using correlation analysis method toward employees of Bandung Islamic University 2017 which constitutes lecturer (20 respondents), educated manpower (15 respondents), and others (4 respondents). Data of motivation level and effort to quit smoking was acquired from interview with subject using form that have been validated. The result of this study show that majority are having high motivation level (89,75%). The stages of effort to quit smoking in subject are mostly on stage maintenance (53.85%), preparation (26.54%), followed by contemplation (15.38%), action (2.56%), and pre-contemplation (2.56%). Data was analyzed using sample size 2.0 obtained χ^2 is 46,4781 with p value is 0.0000 ($p < 0.05$) that indicates relationship between motivation level and effort to quit smoking.

Keywords : *Motivation, stage, effort to quit smoking*

Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau¹. Selain itu dalam pasal 28 H ayat (1) Undang Undang Dasar 1945 dinyatakan sebagai berikut².

“Setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”

dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia 1945 yang menyatakan sebagai berikut³.

“Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik.”

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang dimaksud Rumah sakit adalah instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan kesehatan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat⁴.

Pelayanan kesehatan yang secara menyeluruh meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pemuahan dalam kandungan sampai tutup usia.⁵

Untuk itu pemerintah mengadakan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang merupakan salah satu lembaga sosial yang dibentuk untuk

menyelenggarakan program-program seperti jaminan sosial yang ada di Indonesia. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 BPJS akan mengganti sejumlah lembaga-lembaga jaminan sosial yang ada seperti lembaga asuransi kesehatan PT askes Indonesia, lembaga jaminan sosial tentang ketenaga kerjaan Jamsostek juga dirubah menjadi BPJS ketenaga kerjaan. Perubahan ini akan dilakukan secara bertahap dan bergilir.⁶

Setelah ada program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dari pemerintah, masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan sekunder. Namun, setelah program BPJS ini berjalan selalu ada berbagai macam tanggapan dari masyarakat pengguna BPJS yang berkaitan mengenai kepuasan dari pasien peserta BPJS.⁷

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan pasien setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dan memenuhi harapannya. Kepuasan pasien dapat pula didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya Rumah Sakit akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, maka pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan apakah dapat memenuhi harapan pasien atau tidak.⁸

Karakteristik kepuasan pasien adalah: Pertama, tangibles (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Kedua, reliability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ketiga, responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keempat, assurance (jaminan) yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Kelima, empathy dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan. Sebagaimana jika pekerja itu sendiri mengalaminya⁹

Metode

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien ibu hamil penderita hipertensi pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD Al-Ihsan Provinsi Jawa Barat sesuai dengan teknik pengambilan *consecutive sampling*. Maksud dari teknik sampel tersebut pada penelitian ini adalah semua pasien ibu hamil penderita hipertensi pengguna BPJS dan Non BPJS yang secara berurutan ke RSUD Al-Ihsan Provinsi Jawa Barat selama memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan oleh peneliti. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan kuisisioner pertanyaan atau pernyataan pilihan berisi topik yang sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, yaitu kepuasan tentang BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk melihat perbedaan tingkat kepuasan pasien ibu hamil penderita hipertensi pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD Al-Ihsan Provinsi Jawa Barat. Sehingga rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik observasional melalui pendekatan *cross sectional*.

Hasil

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Al Ihsan Provinsi Jawa Barat dengan subjek penelitian adalah pasien hipertensi dalam kehamilan pengguna BPJS kesehatan dan non BPJS kesehatan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Al Ihsan Provinsi Jawa Barat.

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Pasien Hipertensi dalam kehamilan pengguna BPJS kesehatan

| Variabel | Pengguna BPJS | | Non BPJS | |
|--------------|---------------|-------|----------|-------|
| | n | % | n | % |
| Usia (tahun) | | | | |
| ≤ 18 | 4 | 9,52 | 4 | 11,42 |
| 18-30 | 16 | 38,09 | 21 | 60 |
| >30 | 28 | 66,66 | 10 | 28,57 |
| Jumlah | 42 | 100,0 | 35 | 100,0 |

Keterangan: n= jumlah

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar usia pasien hipertensi dalam kehamilan pengguna BPJS kesehatan berada pada kelompok usia >30 tahun yaitu sebanyak 28 orang (66,6%), sedangkan sebagian besar usia pasien hipertensi dalam kehamilan non BPJS kesehatan berada pada kelompok usia 18-30 tahun yaitu sebanyak 21 orang (60%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Skor

| BPJS | Dist | <i>Tangible</i> | <i>Realiability</i> | <i>Responsivness</i> | <i>Assurance</i> | <i>Empathy</i> |
|-------------|--------|-----------------|---------------------|----------------------|------------------|----------------|
| BPJS | Median | 15 | 15 | 15 | 14 | 15 |
| | Mean | 15,57 | 15,21 | 14,36 | 13,5 | 14 |
| | Range | 2 | 5 | 7 | 6 | 6 |
| | SD | 0,67 | 1,28 | 1,46 | 1,23 | 2,26 |
| Non BPJS | Median | 11 | 14 | 13 | 11 | 15 |
| | Mean | 10,91 | 12,31 | 12,43 | 12,14 | 13,2 |
| | Range | 10 | 9 | 7 | 23 | 8 |
| | SD | 3,27 | 2,388 | 2,03 | 3,7 | 2,62 |

Dari tabel distribusi frekuensi didapatkan nilai tengah *Tangible*, *Realiability*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Empathy* yang beragam, dimana nilai tengah skor *Tangible-Assurance* berbeda antara kelompok non BPJS dan BPJS. Nilai tengah skor *Empathy* sama besarnya antara kelompok BPJS dan non BPJS. Kemudian dilakukan uji asumsi distribusi normal untuk skor *Tangible*, *Realiability*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Empathy* dalam masing-masing kelompok (BPJS dan non BPJS) sebagai syarat untuk uji hipotesis lebih lanjut.

Tabel 4. Uji Asumsi Distribusi Normal tabel

| Variabel | BPJS | Non BPJS |
|---------------|---------|----------|
| | Nilai P | Nilai P |
| Tangible | 0,01 | 0,41 |
| Realiability | 0,45 | 0,00 |
| Responsivness | 0,00 | 0,02 |
| Assurance | 0,00 | 0,00 |
| Empathy | 0,00 | 0,00 |

Dari uji asumsi distribusi normal untuk skor *Tangible*, *Realiability*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Empathy* didapatkan nilai $P < 0,05$ sehingga diambil simpulan bahwa asumsi distribusi normal tidak terpenuhi dan uji parametrik (uji beda t-tes) tidak dapat dilakukan, digantikan dengan uji non parametrik Mann-Whitney.

Tabel 5. Uji Beda Mann-whitney

| Variabel | Nilai P |
|---------------|---------|
| Tangible | 0,00 |
| Realiability | 0,00 |
| Responsivness | 0,00 |
| Assurance | 0,00 |
| Empathy | 0,15 |

Dalam tabel uji beda Mann-Whitney didapatkan nilai P untuk variabel *Tangible*, *Realiability*, *Responsivness*, dan *Assurance* yang $< 0,05$ sehingga diambil simpulan bahwa terdapat perbedaan nilai tengah skor *Tangible*, *Realiability*, *Responsivness*, dan *Assurance* yang signifikan secara statistik antara kelompok BPJS dan non BPJS. Nilai P dalam variabel *Empathy* $> 0,05$ sehingga diambil simpulan tidak terdapat perbedaan nilai tengah yang signifikan secara statistik antara kelompok BPJS dan non BPJS. Nilai tengah *Tangible*, *Realiability*, *Responsivness*, dan *Assurance*

kelompok BPJS lebih tinggi dibandingkan kelompok non BPJS, sedangkan nilai tengah Empathy kelompok BPJS sama dengan kelompok non BPJS.

Pembahasan

Hasil uji statistik diperoleh bahwa terdapat perbedaan persepsi kepuasan pada pasien pengguna BPJS dan non pengguna BPJS dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Al Ihsan dengan nilai p tangibles sebesar $p < 0,05$, nilai p reliability sebesar $p < 0,05$, nilai p responsiveness sebesar $p < 0,05$, dan nilai p assurance sebesar $p < 0,05$ untuk pengguna BPJS kesehatan, sehingga dapat disimpulkan untuk rata-rata nilai p kelompok pengguna BPJS kesehatan adalah $p < 0,05$, dengan hasil nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai yang berbeda secara signifikan antara pasien pengguna BPJS kesehatan dengan non BPJS kesehatan, nilai tersebut menunjukkan bahwa pasien pengguna BPJS tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Al Ihsan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji Pertiwi (2016) dengan judul Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut didapatkan dari seratus sampel yang terdiri dari responden pengguna BPJS dan non pengguna BPJS didapatkan bahwa 67,3% pasien pengguna BPJS merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Nagrak Sukabumi dibandingkan pasien non BPJS 10.

1. Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Tangibles

Dimensi ini mencakup kondisi fisik, peralatan serta penampilan petugas, karena jasa tidak dapat diamati secara langsung maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa melakukan evaluasi. Kenyataan yang berkaitan dengan hal ini mencakup objek yang sangat bervariasi, seperti penampilan petugas, tempat duduk, pencahayaan ruangan, warna dinding, brosur peralatan dan fasilitas yang digunakan. Dari hasil uji statistik menunjukkan bahwa pada dimensi *tangibles* terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan dan non BPJS kesehatan dan dimensi tersebut dengan nilai p sebesar $p < 0,05$. Dan dari dimensi *tangibles* dapat dilihat bahwa pasien non BPJS kesehatan lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Dalam hal ini Pasien BPJS banyak mengeluh dalam fasilitas yang secara nyata dapat terlihat meliputi fasilitas fisik seperti bangunan Rumah Sakit terlihat indah dan bersih, ruang pendaftaran dirasakan nyaman, alat-alat periksa pasien terlihat bersih dan layak pakai. Salah satu contoh alasan yang mendukung dari penelitian yang saya lakukan dalam perbedaan kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* adalah dimana pasien tidak merasakan kenyamanan dengan ruang pendaftaran yang tersedia, hal tersebut dikarenakan kapasitas ruang pendaftaran yang tidak sesuai dengan jumlah pasien BPJS yang akan melakukan pendaftaran. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Calisir et al (2012) tentang pengaruh dimensi mutu terhadap 292 responden dengan memakai metode SERVQUAL yang dimodifikasi menemukan bahwa bukti fisik merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit tersebut¹¹.

2. Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Reliability*

Dimensi ini menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat dan handal dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi

janjinya. Secara umum dimensi ini merefleksikan konsistensi dan kehandalan dari kinerja organisasi. Hal ini berkaitan dengan pertanyaan apakah pelayanan yang diberikan dengan tingkat yang sama sesuai dari waktu ke waktu. Selanjutnya pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan dan non BPJS kesehatan dengan nilai untuk dimensi *reliability* nilai p sebesar $p < 0,05$. Dari unsur *reliability* pasien BPJS banyak mengeluh dalam hal prosedur pendaftaran pasien, waktu kedatangan dokter, antrian pada tempat pengambilan obat dan antrian pendaftaran. Salah satu contoh alasan yang sangat mendukung dari penelitian yang saya lakukan dalam perbedaan kepuasan pasien pada dimensi *reliability* adalah dimana prosedur pendaftaran untuk pasien pengguna BPJS kesehatan lebih sulit karena membutuhkan pengantar dari PPK 1 dan pasien pengguna BPJS hanya memiliki 1 loket untuk pengambilan obat sehingga pasien membutuhkan waktu yang lama dalam proses pengambilan obat. Penelitian ini didukung oleh Mumu, Kandou dan Doda (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan dimensi kehandalan dengan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$)¹². Menurut Pena (2013) *Reliability* diartikan pada kemampuan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dengan cara yang dijanjikan secara tepat dan konsisten¹³.

3. Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Responsiveness*

Dimensi ketanggapan merefleksikan komitmen untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya, yang berkaitan dengan keinginan dan kesiapan petugas untuk melayani. Dimensi ini merefleksikan persiapan rumah sakit sebelum memberikan pelayanan. Sama halnya dengan tangibles dan *reliability* dimensi *responsiveness* sangat penting untuk mengukur kepuasan pasien. Pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien dan dimensi *responsiveness* dengan nilai p sebesar $p < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden pengguna BPJS tentang kemampuan petugas untuk memberi pelayanan dengan cepat, segera menanggapi setiap keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas tentang tindakan medis, pelayanan terinformasikan dengan jelas adalah tidak puas. Masih terdapatnya kelompok pasien pengguna BPJS yang tidak puas terhadap pelayanan berarti bahwa keseluruhan aspek tersebut belum optimal dan harus ditingkatkan lagi. Salah satu contoh alasan yang sangat mendukung dari penelitian yang saya lakukan dalam perbedaan kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* adalah dimana petugas pelayanan kesehatan tidak memberikan informasi dengan jelas, hal tersebut dikarenakan jumlah pasien pengguna BPJS kesehatan yang tidak sesuai dengan tenaga kesehatan yang ada sehingga petugas kesehatan memberikan informasi atau penjelasannya dengan singkat memingat masih banyaknya pasien pengguna BPJS kesehatan lainnya yang belum terlayani.

4. Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Assurance*

Dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi jasa pelayanan kepada pelanggan dan keamanan operasional. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa, keramahan mengacu pada bagaimana pekerja berinteraksi dengan pelanggannya dan kepemilikan pelanggan, keamanan merefleksikan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan. Istilah *assurance* diartikan sebagai jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai,

bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Sama halnya dengan dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *tangibles* penemuan serupa terdapat pada dimensi *assurance* dimana adanya hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dan non pengguna BPJS dengan pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan dengan nilai $p < 0,05$, dalam hal ini pasien pengguna BPJS merasa tidak puas dengan adanya perbaikan kondisi (kesembuhan) setelah pasien menerima tindakan dan minum obat, pengetahuan dan keterampilan pemberi jasa, keramahan yang mengacu pada bagaimana pemberi jasa berinteraksi dengan pelanggannya dan keamanan merefleksikan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan dalam memberikan pelayanan. Salah satu contoh alasan yang sangat mendukung dari penelitian yang saya lakukan dalam perbedaan kepuasan pasien pada dimensi *assurance* adalah dimana untuk pasien pengguna BPJS kesehatan dibedakan dalam menerima obat yang diberikan oleh bagian apotek dan obat yang diterima oleh pasien pengguna BPJS kesehatan adalah obat generic berbeda dengan pasien non BPJS kesehatan yang mendapatkan obat paten, tentu saja terdapat perbedaan dari hasil kesembuhan bila dibandingkan dengan pasien non BPJS kesehatan. Penelitian ini didukung oleh Puji Pertiwi (2016), walaupun sebagian responden sudah merasa puas dengan pelayanan puskesmas pada dimensi jaminan yang diberikan di Puskesmas Nagrak.

5. Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Empathy*

Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan. Berdasarkan hasil uji statistik selanjutnya pada dimensi *emphaty* (empati) didapatkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dan non pengguna BPJS pada dimensi *empathy* dengan nilai p sebesar $p > 0,05$, berdasarkan hasil tersebut terbukti bahwa pasien pengguna BPJS kesehatan maupun non BPJS kesehatan merasa puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi *empathy* yang meliputi dokter mendengarkan dengan baik keluhan dari pasien, Petugas memberikan rasa nyaman dan tenang kepada pasien saat menjalani pengobatan, dokter sabar dalam menanggapi keluhan. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan dari perilaku atau pendekatan yang diberikan dokter kepada pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ulinuha (2014) yang mengatakan bahwa 61,62% pasien BPJS merasa cukup puas terhadap dimensi *emphaty*¹⁴. Tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2015) yang menyatakan bahwa ada perbedaan antara kualitas pelayanan rumah sakit pada dimensi *emphaty* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$)¹⁵. *Emphaty* (empati) dalam teori SERVQUAL sering diartikan kemampuan penyedia jasa dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Simpulan

Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien ibu hamil penderita hipertensi dalam kehamilan pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat yang dinilai dalam dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* dengan nilai $p < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden atau pasien pengguna BPJS kesehatan merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan di Rumah Sakit Al Ihsan. Sedangkan untuk

dimensi *empathy*, berdasarkan hasil uji statistik didapatkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dan non pengguna BPJS, berdasarkan hasil tersebut terbukti bahwa pasien pengguna BPJS kesehatan maupun non BPJS kesehatan memiliki tingkat kepuasan yang sama dalam kepuasan dimensi *empathy*.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih dan juga penghargaan peneliti disampaikan kepada Pimpinan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung, dosen pembimbing I dan II, dosen dan staf tenaga kependidikan selaku responden yang telah membantu dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009
2. Undang Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1)
3. Undang-Undang Republik Indonesia 1945 Pasal 34 ayat (3)
4. Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 ayat (1) No. 44 tahun 2009
5. Ferry Efendi. (2009). Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori Dan Praktek Dalam Keperawatan. Jilid 1. Jakarta : Salemba Medika
6. Undang-Undang Dasar Nomor 40 tahun 2004
7. http://www.kompasiana.com/alldie/bpjs-kesehatan-meningkatkan-pelayanan-kesehatan-masyarakat-berbiaya-murah_55ddec16f37e61030af9c6cf
8. Zeithmal, Berry, Parasuraman. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research; 1985
9. <https://teorionline.wordpress.com/2012/02/24/model-servqual/>
10. Pratiwi, Puji 2016. Hubungan Kepuasan Pasien pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi
11. Calisir, F., C.A Gumussory, A.E. Bayraktaroglu and B. Kaya. Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Return Intention in Different Hospital Types. Proceedings of the 2012 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, 2012
12. Mumu, Kandou dan Doda. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat: Universitas Sam Ratulangi Manado, 2014
13. Ulinuha, fuzna. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014, 2014
14. Yuniarti, S., 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Perawatan Rsud Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015, ProNers, 3(1).