

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Tamansari Bandung

Description of Satisfaction Rate of Patient Users BPJS Health At Puskesmas Kecamatan Tamansari Bandung

¹Mutiara Pertiwi Sumawijaya, ²Rika Nilapsari, ³Mia Yasmina Andarini

¹Program Pendidikan Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung,

²Departemen Patologi Klinik, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung

³Departemen Dermatologi dan Venerological, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung

Jl.Tamansari No.1 Bandung 40116

Email: Mutiarapertiwisumawijaya@gmail.com, Mutiarapertiwisumawijaya@gmail.com,

Mutiarapertiwisumawijaya@gmail.com

Abstract.The increase in the degree of health can be achieved only by our satisfaction patient disarana health provided by the Government. Improved Health results in less BPJS participant terjaganya the quality of service. The legislation of the Republic of Indonesia Number 24 year 2011 about social security governing body (BPJS) stated that social security is one of the forms of social protection to guarantee the entire people in order to meet the basic needs of his life decent and BPJS Health deliver programs in health coverage. Services provided by the BPJS each of clinics will differ, depending on the facilities and resources of such Clinics. The purpose of this research is to know the level of patient satisfaction user BPJS Subdistrict health centers at the Ministry against the Tamansari water Castle. Research is carried out by methods of descriptive observational by using sampling to 70 patients of BPJS who had undergone treatment at Puskesmas Kecamatan Tamansari in May-June 2018 by filling the questionnaire, then calculated by Wald's statistic by doing Numerical-Numerical calculation, gap obtained later changed in the form of percentage of agreement stated in 20% very dissatisfied, dissatisfied 40%, quite satisfied 60%, satisfied 80%, very satisfied 100%. In this study shows that most respondents express satisfaction with medical and non medical personnel. Aspects of tangibles and assurance became the biggest aspect (97%) to patient satisfaction. While the aspect of Empathy becomes the aspect with the lowest satisfaction value (90%). PBI and Non-PBI groups have a 90% satisfaction agreement but non-PBI patients are more satisfied than PBI patients with a value of 16 versus 12. For medical and non-medical personnel services from empathy aspect as the aspect with the lowest satisfaction require evaluation from Puskesmas for service improvement.

Keywords: patient satisfaction, service BPJS Health

Abstrak.Peningkatan derajat kesehatan dapat dicapai melalui kepuasan pasien disarana kesehatan yang di sediakan Pemerintah. Peningkatan peserta BPJS Kesehatan mengakibatkan kurang terjaganya mutu pelayanan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menyatakan bahwa Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak dan BPJS Kesehatan yang menyelenggarakan program dalam jaminan kesehatan. Pelayanan BPJS yang diberikan oleh setiap Puskesmas akan berbeda, tergantung dari fasilitas dan sumber daya Puskesmas tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tamansari. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif observasional dengan menggunakan *consecutive* sampling kepada 70 orang pasien BPJS yang telah menjalani pengobatan di Puskesmas Kecamatan Tamansari pada bulan Mei-Juni 2018 dengan cara pengisian kuesioner, kemudian dihitung dengan *Wald's statistic*, *gap* yang didapatkan kemudian diubah dalam bentuk *percentage of agreement* yang di nyatakan dalam 20% sangat tidak puas, tidak puas 40%, cukup puas 60%, puas 80%, sangat puas 100%. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap tenaga medis dan non medis. Aspek tangibles dan jaminan menjadi aspek terbesar (97%) terhadap kepuasan pasien. Sedangkan aspek Empati menjadi aspek dengan nilai kepuasan terendah (90%). Kelompok PBI dan Non PBI memiliki *agreement* kepuasan 90% namun pasien Non PBI lebih puas dibanding pasien PBI dengan nilai 16 lawan 12. Untuk pelayanan tenaga medis dan non medis dari aspek empati sebagai aspek dengan kepuasan terendah memerlukan evaluasi dari Puskesmas untuk perbaikan pelayanan.

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan BPJS Kesehatan

A. Pendahuluan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menyatakan bahwa Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak dan BPJS kesehatan yang menyelenggarakan program dalam jaminan kesehatan. Kepesertaan BPJS kesehatan terbagi menjadi dua kelompok besar yaitu Peserta bukan Penerima Bantuan Iuran (non PBI) dan Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI).¹ Pada era Jaminan Kesehatan Nasional ini BPJS kesehatan memiliki peran penting di puskesmas sebagai Pemberi Pelayan Kesehatan tingkat 1 atau dapat di sebut PPK tingkat 1, karena sistem rujukan yang berjenjang maka peran puskesmas sebagai PPK tingkat 1 menjadi lebih luas dan vital sehingga membuat pelayanan di puskesmas sangatlah penting. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar dan persepsi pengguna layanan, maka pengguna layanan pun akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien menjadi tingkatan pemenuhan yang merupakan komponen penting dan menjadi indikator kualitas dalam pelayanan kesehatan.²

Peningkatan jumlah pasien BPJS seiring promosi yang di berikan pemerintah juga pada kenyataannya menimbulkan banyak permasalahan baru. Mulai dari Keterbatasan yang terdapat pada fasilitas kesehatan maupun tenaga kesehatan itu sendiri.³ Permasalahan yang timbul dari program yang di canangkan pemerintah untuk menjadi program unggulan ini justru beresiko menjadi permasalahan baru di bidang Kesehatan.⁴ Kesenjangan sering muncul dari pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien umum dan pasien BPJS kesehatan dan hal ini menjadi awal mula munculnya ketidakpuasan pasien, ketidakpuasan ini sering pasien rasakan terutama saat mereka ada di puskesmas.^{5,6}

Kepuasan pasien adalah hasil yang dirasakan atas pelayanan atau penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Jika ada keluhan dan masalah, staf medis harus terus mengidentifikasi, memantau, dan memodifikasi faktor yang dapat memperbaiki keluhan atau masalah tersebut.⁷ Banyak faktor yang berkontribusi untuk kepuasan pasien termasuk aksesibilitas dan kemudahan layanan, hubungan interpersonal, kompetensi profesional kesehatan, dan harapan pasien dalam menerima pelayanan.⁸ Dimensi pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien terdiri atas lima dimensi meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).⁹⁻¹⁰

Dari beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya, di puskesmas Pekanbaru diketahui bahwa persepsi terhadap pelayanan yang paling banyak adalah persepsi positif yaitu 90.2% dengan jumlah 158 persepsi dari total 175 responden.¹¹ Dari penelitian di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten di dapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang di ambil dari 100 responden adalah puas 26 responden (26%), cukup puas 64 responden (64%) kurang puas 10 responden (10%).¹²

Penilaian pada kepuasan pasien sangat penting diketahui, alasannya ialah bagian dari mutu pelayanan dan kepuasan pasien yang menggunakan BPJS kesehatan, karena upaya pelayanan harus dapat memberikan kepuasan, tidak semata-mata kesembuhan belaka. Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat dimana pelayanan kesehatan untuk individu maupun populasi mampu menghasilkan *outcome* pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan konsisten dengan pengetahuan.¹³

Penilaian terhadap kepuasan pelayanan pasien BPJS di puskesmas khususnya Kecamatan Tamansari Kota Bandung belum pernah dilakukan dan mengingat bahwa Puskesmas Kecamatan Tamansari berada dalam satu wilayah yang sama dengan

kampus Universitas Islam Bandung maka peneliti merasa tertarik untuk menilai kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tamansari Kota Bandung.

B. Metode

Pengambilan data pada Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Tamansari pada bulan Mei sampai Juni. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif observasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tamansari Kota Bandung. Metode yang dipakai adalah *consecutive sampling* dengan sampel sebanyak 70 responden dari hasil perhitungan menggunakan rumus estimasi proporsi. Setiap *item* pertanyaan diolah dan dihitung dengan *Wald's statistic* dengan melakukan penilaian pada kuesioner yang sudah tervaliditas, responden memberikan penilaian 1 sampai 5 pada harapan dan kenyataan pada setiap aspek dengan jumlah total pertanyaan tiap aspek adalah 20 pertanyaan, *gap* yang didapatkan antara harapan dan kenyataan kemudian diubah dalam bentuk *percentage of agreement*. *Percentage of agreement* adalah perhitungan untuk menyatukan hasil dari dua atau lebih penilaian, pada kasus ini *percentage of agreement* di dapatkan dari persentase kepuasan pelayanan tenaga medis dan nos medis yang dijadikan satu. Dilakukan pula perhitungan uji parametric untuk mendapatkan rerata dengan metode uji beda *Mann-whitney* dengan membandingkan jumlah dari kategori tertentu yang di rata-ratakan dan kemudian di bandingkan dengan *percentage of agreement* dari total kepuasan pada kategori tersebut. Penilai *agreement* kepuasan di nyatakan dalam 20% sangat tidak puas, tidak puas 40%, cukup puas 60%, puas 80%, sangat puas 100%.¹⁴

Penelitian ini telah diuji dan layak untuk dilaksanakan oleh Komisi Etik Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung mealui surat nomor: 248/Komite Etik.FK/III/2018

C. Hasil

Data diambil dari 70 orang pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun distribusi responden berdasarkan usia pada penelitian didapatkan bahwa nilai tengah usia responden berusia 32 tahun (paling muda 20 tahun dan paling tua 55 tahun) dan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, kelompok PBI/Non PBI dan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Responden

Data	Jumlah	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	19	27
Perempuan	51	73
PBI/Non PBI		
PBI	35	50
Non PBI	35	50
Pendidikan		
SD	4	6
SMP	9	13

SMA/K	27	39
Perguruan Tinggi	30	43

Dari pengambilan data didapatkan responden terbanyak berjenis kelamin wanita (73%), dengan usia rata-rata 32 tahun dan didominasi tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (43%), dan kelompok PBI/Non PBI dengan jumlah yang sama.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien dinilai berdasarkan berbagai aspek, yakni *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Aspek ini di nilai dilakukan kepada petugas di Puskesmas baik tenaga medis maupun non medis serta di bandingkan tingkat kepuasan pada pasien kelompok PBI dan Non PBI. Hasil dapat dilihat pada tabel 2 dan 3.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien dinilai berdasarkan berbagai aspek, yakni *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Hasil dapat dilihat pada tabel.

Tabel 2. Gambaran Aspek Kepuasan Pasien pada Pelayanan Tenaga Medis dan Non Medis

Aspek	tidak puas	cukup puas	puas	sangat puas	total	% agreement
Tangibles	3	30	32	5	70	97
Emphaty	4	30	30	6	70	90
Reliability	4	27	33	6	70	96
Responsivness	3	30	33	4	70	93
Assurance	4	27	34	5	70	97

Kuesioner aspek bukti nyata atau *tangibles* pada medis dan non medis berisi tentang ketersediaan peralatan, kelayakan peralatan, higienitas peralatan di Puskesmas serta kerapian dan kebersihan penampilan tenaga medis dan non medis. *Agreement* persentase yang di dapatkan untuk kepuasaannya adalah 97% ini merupakan salah satu aspek dengan nilai persentase kepuasan yang tertinggi (persentase terendah 90%).

Aspek *empathy* mencakup waktu pelayanan, kesesuaian pelayanan yang diberikan, konsultasi dan sikap sopan dan ramah dari tenaga medis dan non medis. *Agreement* persentase kepuasan yang di dapatkan adalah 90%.

Kuesioner aspek *reliability* atau keandalan pada pelayanan tenaga medis dan non medis di puskesmas menyangkut ketelitian, pemberian informasi efek samping obat, dan kesempatan bertanya pada tenaga medis dan non medis saat berada di Puskesmas. Pada aspek *reliability* atau keandalan didapatkan *agreement* persentase kepuasan 96%.

Pada aspek ketanggapan atau *responsiveness*, pada pelayanan medis dan non medis didapatkan *agreement* persentase 93%. Butir pertanyaan mengenai tindakan yang dilakukan tenaga medis dan non medis dinilai dari kecepatan dan ketepatan, kecakapan, serta kesesuaian tindakan dengan prosedur.

Aspek *assurance* atau jaminan menyangkut kemampuan dan pengetahuan dokter, ketersediaan obat, kelengkapan catatan dari tenaga non medis dan sikap meyakinkan dari tenaga medis dan non medis sehingga pasien merasa aman. *Agreement* persentase kepuasan yang di dapatkan adalah salah satu persentase kepuasan yang paling tinggi yaitu 97%.

Tabel 3. Gambaran Kepuasan Pasien PBI dan Non PBI

rerata kepuasan	median	min	max	mean	SD
PBI	12	8	16	12.15	1.91
non PBI	16	12	20	16.27	1.7

Penilaian kepuasan kelompok PBI dan Non PBI diambil dari kuesioner yang sama dan kepuasan subyek terhadap tenaga medis dan non medis digabung kemudian dirata-ratakan. Uji non *parametric* dilakukan untuk menilai perbedaan rerata kepuasan kelompok PBI dan non-PBI adalah uji beda *Mann-whitney*. Nilai tengah rerata kepuasan kelompok non PBI 2 poin lebih tinggi dibandingkan kelompok PBI (16 lawan 12) sedangkan *agreement* persentase kepuasan pasien PBI dan Non PBI adalah 90%.

D. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan dari 70 responden yang telah melakukan pengobatan di Puskesmas Kecamatan Tamansari yang terbanyak adalah responden perempuan (73%) memiliki rentang usia 20 sampai 55 tahun dan berdasarkan tingkat pendidikan, yang terbanyak adalah pendidikan Perguruan Tinggi (43%).

Pada aspek *tangibles* walaupun *agreement* persentase yang di dapatkan untuk kepuasaannya adalah salah satu yang tertinggi yaitu 97% (persentase terendah 90%) dan ini memiliki arti bahwa tenaga medis dan non medis sudah memiliki peralatan yang cukup baik karena hal ini didukung oleh pernyataan sangat puas dan puas yang tinggi dalam hal kerapihan tenaga medis dan non medis. Namun, walaupun begitu dari data yang didapatkan pada item pertanyaan, ternyata peralatan layak pakai pada tenaga medis dan kelengkapan alat pada tenaga non medis masih ada yang tidak menjawab puas sebesar 3%. Menurut teori dimensi kepuasan *tangibles* adalah wujud langsung yang meliputi fisik yang mencakup kemutahiran peralatan yang di gunakan, kondisi sarana, kondisi sumber data manusia dan termasuk penampilan tim kesehatan.¹¹ Artinya kepuasan pasien juga masih dipengaruhi dari kelayakan dan kelengkapan peralatan yang digunakan di sarana kesehatan. Perlunya manajemen puskesmas untuk memperbaharui alat-alat kesehatan dan melengkapi peralatan yang di gunakan tenaga non medis untuk melengkapi dan menyimpan data pasien sebagaimana teori yang terdapat pada dimensi kepuasan pasien aspek *tangibles* yang menyebutkan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik itu termasuk komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.¹¹ Selain itu puskesmas juga memang memiliki kewajiban melakukan evaluasi sarana setiap tahun agar tetap menjaga mutu pelayanannya sesuai dengan apa yang tertera pada peraturan Menteri Kesehatan tahun 2014.³

Aspek empati memiliki nilai *agreement* persentase kepuasan yang paling rendah yaitu 90% (persentase tertinggi 97%) yang artinya tenaga medis dan non medis masih harus meningkatkan rasa empatinya pada pasien yang datang ke puskesmas. Dari aspek pertanyaan yang ada, ketidak puasan pasien didapatkan 10% pada pelayanan dokter saat memberikan jalan keluar dari pertanyaan pasien dan tidak adanya kesempatan bertanya pada tenaga non medis pada saat belum masuk ruang pemeriksaan, artinya masih ada rasa kepedulian yang kurang. Berdasarkan teori dimensi kepuasan kepedulian adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan. Kepedulian sendiri mencakup *accessibility, communication skill, dan understand the customer*.

Dari ketiga cakupan dalam kepedulian ini yang menimbulkan aspek ketidakpuasan pada pasien yaitu *communication skill* yang merupakan kemampuan untuk memberi informasi dengan bahasa yang dapat dimengerti, mendengarkan tanggapan, dan mendengarkan pertanyaan pasien.¹¹ Hal ini menunjukkan bahwa puskesmas Kecamatan Tamansari masih perlu melakukan perbaikan dalam aspek empati pada pasien agar pasien lebih dapat merasakan rasa peduli dari tenaga medis dan non medis di puskesmas agar pasien dapat lebih dipahami dan merasa benar-benar didengarkan atas keluhan yang di sampaikan.

Pada aspek *reliability* atau keandalan, kepuasan pasien BPJS kesehatan didapatkan *agreement* persentase kepuasan 96%. Berdasarkan teori dimensi kepuasan keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan dan pada aspek ini di terangkan bahwa pelayan kesehatan tidak perlu memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janji.¹¹ Keakuratan tenaga non medis dan penjelasan tentang efek samping obat yang diberikan tenaga medis kepada responden sudah terlaksana dengan cukup baik dan menjadi aspek kepuasan yang tinggi. Ketidakpuasan pasien sebesar 4% di dapatkan melalu aspek kesegaraan dalam menjawab pertanyaan pasien.

Aspek *responsiveness* atau ketanggapan didapatkan persentase kedua terendah dari aspek-aspek yang lain dengan persentase ketidakpuasan 4% dan *agreement* kepuasan yaitu 96%. Artinya masih ada keraguan pada aspek ketanggapan pada pasien. Ketanggapan atau daya tanggap merupakan kemampuan para staf di sarana kesehatan untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap, selain itu daya tanggap juga mencakup keinginan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.¹¹ Pada kecakapan dan ketepatan tenaga medis sudah cukup meyakinkan ditandai dengan jawaban puas yang mendominasi, namun pada *item* pertanyaan kecepatan tenaga medis dan non medis responden ada yang tidak menjawab puas artinya masih ada masalah pada faktor tersebut. Kemungkinan hal ini disebabkan karena perbandingan antara jumlah pasien yang dilayani dan jumlah petugas belum terpenuhi rasionya dengan baik sehingga membuat pekerjaannya menjadi sangat banyak dan petugas harus terus menerus ada di Puskesmas yang membuat mereka kelelahan dan tidak bisa terus menerus bekerja cepat. Rasio tenaga puskesmas yang baik itu adalah 1 dokter untuk 5000 pasien per tahun atau dalam sehari satu dokter melayani 14 pasien.³

Pada aspek jaminan *agreement* persentase kepuasan yang di dapatkan adalah salah satu persentase kepuasan yang paling tinggi yaitu 97%. Hal ini menunjukan aspek jaminan sudah cukup baik dirasakan oleh pasien. Aspek jaminan menurut dimensi kepuasan pasien itu meliputi kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.¹¹ Responden merasakan kemampuan dokter baik dan pasien merasa bebas dari bahaya dan risiko. Ketidakpuasan yang di dapatkan adalah 3%, aspek yang mengakibatkan ketidakpuasan ini adalah sikap dari tenaga medis dan non medis yang kurang sopan sehingga mengurangi kepuasan pasien.

Pada kelompok pasien PBI dan Non PBI didapatkan *agreement* persentase kepuasan pasien PBI dan Non PBI adalah 90% dengan tengah rerata kepuasan kelompok non PBI 2 poin lebih tinggi dibandingkan kelompok PBI (16 lawan 12), Artinya kepuasan pasien Non PBI lebih besar di bandingkan dengan tingkat kepuasan pasien PBI, hal ini mungkin dipengaruhi karena kelompok PBI yang merupakan kelompok yang membayar iuran sehingga kelompok ini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok Non PBI yang tidak

membayar iuran. Aspek ketidakpuasan pasien Non PBI di dapatkan dari aspek penilaian *tangibles* dan jaminan sebanyak 3% yang menyangkut peralatan kesehatan dan sikap kurang meyakinkan tenaga medis ataupun non medis sedangkan ketidakpuasan pasien PBI di dapat dari aspek empati dan ketanggapan sebanyak 7% yang berhubungan dengan kurangnya pasien merasa di dengarkan keluhannya saat ada di puskesmas dan kurang sigapnya tenaga medis dan non medis dalam bertugas.

Dari keseluruhan hasil dari setiap aspek hampir seluruhnya menyatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tamansari. Dari pelayanan tenaga medis dan non medis didapatkan bahwa semua aspek (*tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) mendapatkan *agreement* persentase yang masuk ke dalam kategori puas dan di atas 90%. Hasil penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pekanbaru pada 2015 dengan persepsi puas yaitu 90,2%.⁹ Kemungkinan hal ini disebabkan karena pelayanan dari Puskesmas yang sudah sangat di persiapkan untuk setiap pasien BPJS yang menjalani pengobatan di puskesmas. Sedangkan untuk ketidakpuasan yang paling tinggi adalah pada aspek empati, artinya baik tenaga medis dan non medis masih harus meningkatkan rasa empati nya dengan mendengarkan pertanyaan dan keluhan pasien saat ada di Puskesmas, serta dengan bentuk komunikasi yang lebih mudah di mengerti agar pasien memahami dan merasa benar-benar didengarkan atas keluhan yang di sampaikan.

Hasil penelitian ini menggambarkan pelayanan tenaga medis dan non medis kepada pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Tamansari secara garis besar sudah dilakukan dengan baik, hanya perlu perbaikan pada aspek empati kepada pasien.

E. Simpulan

Pelayanan tenaga medis dan non medis di Puskesmas Kecamatan Tamansari kepada pasien BPJS (dilihat dari aspek *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance* sudah sangat baik, namun masih ada masalah dalam aspek empati yang merupakan persentase kepuasan terendah.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada para responden dan petugas di Puskesmas Kecamatan Tamansari Kota Bandung.

Daftar Pustaka

- RI Mahkamah Konstitusi No.24 Tahun 2011 tentang BPJS.
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 36 2009 tentang Kesehatan.
- Ema F, Ien N, Taufiq P. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasie Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Inap Kelas 3 RSUD DR.H Soewondo Kendal. 2017
- Filu Marwati Santoso P. Gambaran Model Penyelesaian Ketidakpuasan Pelayanan Kesehatan BPJS. 2014
- Elsara R, Hendrati Dwi M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD AL Ihsan Kabupaten Bandung. 2017
- Susanti Y, Azis Y, Kusnadi D. Pengaruh Appointment Registration System terhadap Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien. 2015

Hall JA, Dornan MC. What patients like about their medical care and how often they are asked: a meta-analysis of the satisfaction literature. *Soc Sci Med*. 1998

Aries M F, Kedokteran Bandung. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan anastesi di RSUD Al-Ihsan. 2017 [letter] Tjiptono F, Candra G. *Service, Quality, and Satisfaction*. 3rd ed. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2005

Irawan H. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. 1st ed. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2002

Ningrum AS. *Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pekanbaru*. 2015

Alamsyah D. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika . 2011

Wolowicka L, Trjanowska L, Bartkowska SA BE. Patient satisfaction with anesthesia as a measure of quality of anesthesia care. *Folia Med Cracov*. 2001.

Fung D, Cohen MM. *Measuring patient satisfaction with care: A review of Current Methodology*. 1998

Walter W Hauck Jr, Allan Donner. *Wald's Test Applied to Hypotheses In Logit Analysis*. 1977.

Suprpto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan*. Jakarta: Rineka Cipta: 2001