BAB IV

Pembahasan

Dalam bab ini peneliti melakukan pembahasan lebih mendalam berdasarkan temuan dari hasil observasi, interview dan studi pustaka mengenai Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu. Hal yang dilakukan adalah dengan melakukan melihat kembali teori-teori yang sudah peneliti nyatakan sebelumnya dan seterusnya melakukan perbandingan dengan kondisi nyata yang terjadi di rumah sakit. Hasil yang didapatkan akan mencerminkan sejauh mana rumah sakit berhasil menerapkan teori terkait dengan pelayanan terhadap pasien.

A. Persepsi pasien BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan

RSUD Dr. M.Yunus Bengkulu merupakan salah satu unit organisasi pemerintah Provinsi Bengkulu di ketahui masyarakat, yang telah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

Persepsi secara umum adalah sebuah proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan informasi. Persepsi juga bisa diartikan bagaimana cara mempresepsikan orang lain dan bisa mengerti maksud dari orang lain. Perspesi ini adalah tahap awal untuk mencari/memproses sebuah informasi dimana prosesnya dengan cara indera atau pengenalan (Suharman, 2005:63).

Beberapa persepsi pasien terhadap pelayanan BPJS dan non BPJS masih kurang baik. Banyaknya pro dan kontra tentang pelananan tersebut, dengan adanya beberapa yang menyukai pelayanan dan ketersedian peralatan tetapi beberapa ada juga yang kurang suka dengan pelayananya karena perawat yang kurang baik pelayanannyan sehingga kepuasan pasien jadi berkurang.

BPJS kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum public yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan dilakukan program jaminan kesehatan nasional adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yanglayak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iuranya yang di bayar oleh Pemerintah

Adapun beberapa pendapat yang kurang baik dirasakan oleh masyarakat/pasien yaitu terkait dengan administrasi, perawat, fasilitas dan biaya. Ada juga beberapa kepuasan pasien dirasakan dari berbagai pelayanan yang bisa membedakan antara pasien pengguna BPJS dan Non BPJS. (Sreenivas&Babu, 2012:102).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah untuk melakukan program jaminan sosial. BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang di bentuk untuk melaksanakan program jaminan sosial, jadi semua masyarakat wajib mempunyai BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia kurang lama enam bulan dan sudah membayar iuran. (Kemenkes RI, 2013).

Ada beberapa pasien yang mengatakan bahwa untuk pasien BPJS pasti akan memdapatkan keringanan namun dengan begitu tidak semua pengguna BPJS akan mendapatkan keringanan semua itu hanya tergantung dengan pengobatan yang dilakukan. Hasil penelitian pada prosedur pelayanan administrasi pada BPJS dikategorikan baik, hal ini dikarenakan prosedur di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mudah dan tidak berbelit-belit, apabila terdapat kekurangan persyaratan petugas selalu memberitahu kekurangannya, tidak membeda-bedakan status pasien serta memberi informasi dengan jelas dan mudah di mengerti.

Pelayanan yang diperoleh berhubungan dengan proses pendaftaran dan registrasi termasuk yang secara langsung dapat dinilai oleh pasien. Seperti yang diutarakan oleh ibu Eli, Pasien BPJS bahwa beliau memperoleh pelayanan yang sangat baik dari rumah sakit dan sering berobat di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu. Ada pun beberapa persepsi pasien terhadap pelayanan prima rumah sakit yaitu:

1. Kejelasan Prosedur Pasien BPJS

   Kejelasan yang dimaksud ialah mengenai persyaratan-persyaratan dan administratif dirumah sakit. Disetiap rumah sakit memang harus ada yang dipenuhi yaitu dua persyaratan dan administratif. Persyaratan dan administratif yang telah di terapkan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu sudah hampir dipahami oleh semua masyarakat Kota Bengkulu. Sehingga para pasien tidak kebingungan dalam mengumpulkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi. Dan di setiap sudut rumah sakit tersebut juga tertera berbagai macam alur pendaftaran dan persyaratan-persyaratan, agar pasien dan masyarakat mudah untuk mendapatkan informasi tanpa harus menanyakan dulu ke tempat informasi. Mengenai administratif, administratif yang didapatkan oleh pasien memang berbeda-beda karena setiap

pasien melakukan pengobatan yang berbeda dari pengobatan yang kecil hingga yang besar, namun dengan begitu administratif yang di dapatkan oleh pasien bisa menjadi ringan dengan adanya pasien yang menggunakan BPJS. BPJS sangat membantu masyarakat jika mengalami pengobatan dirumah sakit, namun dengan adanya BPJS pasien juga harus mengerti cara menggunakan kartu BPJS. Di setiap BPJS ada yang harus kita angsur atau misalnya tabungan karena jika di dalam kartu BPJS tersebut tidak memenuhi administrasi yang didapatkan maka pasien yang menggunakan BPJS terpaksa juga harus membayarnya dengan uang tunai atau sama dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS. Beberapa pasien yang mendapatkan persyaratan dan administratif di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tidak ada yang mengalami kesulitan karena mereka sudah paham dengan apa yang di dapatkan.

2. Kepastian Waktu Tunggu Pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan

   Kepastian waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses merupakan salah satu dimensi terpenting dalam hal melakukan pelayanan kepada pasien. Kepastian waktu adalah waktu tunggu yang dialami oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan. Waktu tungu yang dialami oleh pasien BPJS di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu yaitu cukup lumayan lama dikarenakan dengan banyaknya pasien BPJS yang sedang berobat, tetapi jika pasien BPJS yang berobat tidak terlalu banyak maka waktu tunggu yang didapatkan akan lancar dan tidak menunggu lama.

3. Tanggung Jawab Dokter/Perawat dalam Memberikan Pelayanan

   Tanggung jawab dengan apa yang kita beri itu adalah hal yang harus kita lakukan, apalagi tanggung jawab seorang dokter atau perawat dan pihak rumah sakit. Tanggung jawab tersebut dapat menilai bagaimana kinerja kita dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tanggung jawab yang di alami oleh pasien BPJS yaitu belum adanya pasien yang merasakan kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pasien BPJS merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter/perawat.

4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

   Kelengkapan sarana dan prasarana disetiap rumah sakit sangatlah penting karena itu untuk memberikan layanan secara profesional dalam proses pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana dan prasarana yang baik yaitu dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Karena dengan memadainya

fasilitas yang ada dirumah sakit akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pasien. Kelengkapan sarana dan prasana menurut pasien BPJS di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu masih ada beberapa yang kurang, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya tentang kurangnya fasilitas untuk pengobatan kanker namun selebihnya pasien tidak ada yang terlalu mengeluhkan sarana dan prasarana dirumah sakit tersebut. Mengenai sarana dan prasarana yang lainnya di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu sudah memadai dan mobil ambulancenya pun cepat tanggap.

5. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

   Kedisiplinan perawat dan dokter dalam memberikan asuhan kepada pasien sangat berpengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit terhadap klientnya. Hal ini juga berpengaruh terhadap proses penyembuhan pasien. Perawat yang disiplin adalah perawat yang mentaati peraturan Rumah Sakit dan peraturan profesi perawat. Perawat yang selalu ada tepat waktu untuk pasien sangat memberikan kepuasan terhadap pasien akan pelayanan Rumah Sakit. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan yang di alami oleh Pasien BPJS lumayan baik karena belum adanya pasien yang merasakan kurang nyaman dengan hal yang didapatkan dari pihak rumah sakit.

6. Kenyamanan Pasien BPJS

   Kenyamanan di RSUD Dr.M.Yuns Kota Bengkulu adalah hal terpenting untuk kepuasan pasien. Kenyamanan yang dimaksud yaitu merupai pelayanan yang di dapat dan fasilitas yang memadai. Kenyamanan yang dialami oleh pasien BPJS semuanya terlihat baik dan nyaman dengan apa yang mereka dapatkan karena belum adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien BPJS mengenai fasilitas yang mereka dapatkan. Hanya saja ada ada persepsi yang disampaikan oleh Ibu Warsiti pasien BPJS yang mengatakan bahwa pasien tersebut kurang nyaman dengan pelayanan yang didapatkan karena ada salah satu petugas yang melakukan kecurangan yaitu mendahulukan pasien yang mereka kenal sedangkan banyak pasien yang lain menunggu antrian, maka dari itu pasien tersebut kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

7. Kehandalan dalam Pelayanan

   Kehandalan (*Reliability*) adalah suatu kemampuan atau kebiasan untuk memberikan pelayanan yang secara akurat hingga dapat menghasilkan pelayanan baik. Pada dimensi Reliability tingkat kepuasan pasien baik. Faktor kehandalan

(*reliability*) merupakan kemampuan dari pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan. Variable keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan meningkat maka kepuasan pasien RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pada pasien Rawat Jalan akan meningkat pula. Hasil wawancara peneliti terhadap pasien BPJS, pasien merasa puas terhadap prosedur penerimaan di pelayanan rawat jalan dan kehandalan pihak rumah sakit dalam tanggung jawab terhadap semua yang dijanjikan dikarenakan pihak rumah sakit memberikan informasi yang lengkap, dan dijelaskan prosedurnya serta bertanggung jawab atas apa yang telah diinformasikan dan apa yang dijanjikan.

8. Kepercayaan Pasien BPJS dalam Pelayanan

   Kepercayaan yaitu di dalam pelayanan yang kita alami ada hal yang penting yang harus kita ingati yaitu kepercayaan berguna agar pelayanan yang di jalankan dapat berjalan dengan lancar dengan adanya kepercayaan yang kita rasakan. Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Hasil wawancara peneliti terhadap pasien BPJS, beberapa diantaranya mengatakan bahwa kepercayaan mereka terhadap pelayanan yang diberikan sangat baik, karena pasien BPJS sangat percaya dengan apa yang diberikan oleh dokter/perawat saat dilakukan pemeriksaan. Jadi belum adanya keluhan yang di alami pasien BPJS mengenai pelayanan yang diberikan oleh dokter/perawat.

9. Penampilan

   Mutu pelayanan dapat dirasakan langsung terhadap penampilan fasilitas fisik serta pendukung pendukung dalam pelayanan. Penampilan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tingkat kepuasan pasien sangat baik, karena pada dimensi *Tangiblity* faktor kepuasan pasien cenderung lebih besar daripada faktor ketidak puasan, artinya bukti fisik berpengaruh pada kepuasan pasien. Bukti fisik merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa pasien sebagian besar merasakan cukup puas terhadap fasilitas dan peralatan dirumah sakit tersebut. Lingkungan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu juga sudah kondusif sehingga pasien nyaman berada dirumah sakit tersebut. Tetapi hanya ada beberapa fasilitas peralatan yang belum lengkap yaitu

bagi para pasien yang mendapatkan pengobatan seperti kanker, karena ada pasien menyatakan bahwa kurangnya fasilitas untuk pengobatan kanker. Namun, selain dari pengobatan kanker, pasien yang melakukan pengobatan dirumah sakit tersebut sudah merasakan cukup puas dan nyaman dengan fasilitas yang mereka dapatkan.

10. Empati

    Empati adalah pelayanan rumah sakit harus bisa bersikap baik dan sopan karena itu sangat di perhatikan oleh pasien dalam proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pada dimensi empati (*empathy*) secara nyata meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan, Hasil penelitian menunjukan bahwa adanya beberapa pasien BPJS merasa baik dengan kepuasan yang mereka dapatkan. Kepuasan yang mereka dapatkan mengenai bagaimana cara perilaku dokter, perawat dan petugas dalam memberikan pelayanan.

11. Ketanggapan Dokter/Perawat dalam Pelayanan

    Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kinerja dari dokter atau perawat untuk menolong dan memberikan pelayanan secara tepat waktu. Bagi sebuah rumah sakit, sangat penting akan adanya petugas terutama perawat yang cepat tanggap dalam melayani pelanggan/pasien, karena perawat merupakan sumber daya rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi. Tingkat kesigapan dari petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi penilaian pasien atas mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit. Hasil wawancara peneliti dengan pasien BPJS menyatakan kesigapan dokter/perawat dalam memberikan pelayanan sangat sigap, dan tidak bertele-tele sehingga tidak memakan waktu. Pasien BPJS sangat puas dengan kesiapan dokter/perawat dalam memberikan pelayanan sehingga belum adanya pasien BPJS yang mengeluhkan hal tersebut. Menurut Parasuraman (dalam Gunawan 2011) yang menyimpulkan bahwa ketanggapan (*Responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan dan kenyamanan pasien.

Dari beberapa persepsi pasien BPJS mengenai pelayanan rawat jalan dan pelayanan prima yang didapatkan. Pelayanan rawat jalan yang di alami oleh pasien BPJS sudah cukup baik sehingga belum adanya pasien BPJS yang mengeluhkan beberapa

pelayanan yang diberikan seperti fasilitas yang didapatkan, kesiapan dokter/perawat dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan keramahan yang didapatkan pasien sehinggga pasien nyaman dengan pelayanan tersebut dan kejelasan administrasi yang tidak berbelit-belit. Namun hanya ada beberapa yang masih kurang yaitu waktu tunggu yang di alami pasien BPJS karena waktu tunggu yang di alami oleh pasien BPJS ini tidak stabil karena dengan banyaknya pasien yang berobat jadi waktu tunggu yang di alami sering berubah-ubah misalnya ketika pasien BPJS yang berobat hanya sedikit jadi waktu tunggu yang di dapatkan tidak lama dan stabil, tetapi jika pasien BPJS yang berobat banyak waktu tunggu yang dialami akan lama apabila pasien datang berobat pada siang hari. Dengan adanya beberapa persepsi tersebut, ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi mengenai pasien BPJS, yaitu:

a. Faktor Personal

   Faktor personal adalah faktor dasar yang terdapat didalam diri setiap individu. Seperti misalnya, seseorang individu akan selalu berinteraksi dengan orang lain. Karena manusia adalah makhluk sosial. Jadi manusia tidak akan bisa hidup tanpa berinteraksi dengan orang lain disekitarnya (Rahkmat, 2011). Faktor personal berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain. Faktor personal atau biasanya disebut faktor internal membahas apakah sikap, instink, motif, kepribadian, sistem kognitif, menjelaskan perilaku manusia atau tidak. Secara garis besar ada dua faktor yang terkandung dalam faktor personal, yaitu faktor biologis dan faktor sosiopsikologis. Adanya faktor-faktor biologis yang mendorong perilaku manusia, yang lazim disebut motif biologis, seperti kebutuhan akan makanan-minuman dan istirahat, kebutuhan seksual, dan kebutuhan memelihara kelangsungan hidup dengan menghindari sakit dan bahaya. Faktor Sosiopsikologis, sebagai mahluk sosial, manusia memperoleh beberapa karakteristik yang mempengaruhi perilakunya. Faktor personal yang didapatkan oleh pasien BPJS yaitu dimana pasien mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit sehingga belum ada pasien yang merasakan kekecewaan dalam mendapatkan pelayanan. Faktor biologis yang pasien BPJS dapatkan yaitu pasien merasa cukup puas dengan apa yang diberikan oleh pihak rumah sakit dan faktor sosiopsikologis yang di alami pasien BPJS yaitu tidak adanya masalah dalam mendapatkan pelayanan, sehingga waktu yang tunggu yang sering di alami pasien itu harus diterima karena itu memang sering di alami di beberapa rumah sakit lainnya.

b. Faktor situsional

Faktor situsional adalah perilaku dalam sehari-hari akan mempengaruhi komunikasi antar individu. Manusia yang menunjukan perilaku baik, maka komunikasi akan berjalan dengan lancar dan sebaliknya (Rakhmat, 2011). Faktor-faktor situsional berasal semata-mata dari sifat stimulus dan efek-efek syaraf yang ditimbulkannya pada sistem syaraf individu. Faktor situasional merupakan semua faktor-faktor tertentu untuk waktu dan tempat yang tidak diikuti dari pengetahuan tentang sifat stabil dari responden dan stimulus, dan yang memiliki pengaruh perilaku saat terjadi. Jadi dapat disimpulkan bahwa, faktor situasional adalah faktor-faktor tertentu pada waktu dan tempat pengamatan yang tidak mengikuti pengetahuan pribadi (individual) dan stimulus (pilihan alternatif). Responden di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu, dengan adanya fasilitas yang baik dan memenuhi standar tentunya akan tumbuh rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan dalam hal ini pasien yang menggunakan fasilitas rawat jalan peserta BPJS RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar, yang terlihat pada sikap dan layanan sumber daya manusia dan kelengkapan fasilitas pengguna BPJS juga berpengaruh terhadap kepuasan yang dipersepsikan pasien.

c. Pelaku Persepsi

Bila seseorang memandang suatu obyek dan mencoba penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pemersepsi yang mencakup sikap, motif, kepentingan, pengalaman dan pengharapan. Pelaku persepsi (*perceiver)*, yaitu pelaku persepsi memandang suatu target dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya, penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik-karakteristik pribadinya. Karakteristik pribadi yang lebih relevan mempengaruhi persepsi adalah sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu dan pengharapan. Adapun pelaku persepsi pasien BPJS yaitu dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Secara keseluruhan karakteristik pribadi pasien baik, tercermin dari beberapa hal antara lain, adanya disiplin dalam menanti antrian berobat dan juga ketertiban dalam menunggu pelayanan dari dokter. RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu baik dilihat dari aspek kejelasan program layanan yang diberikan para medis, kemampuan mengatasi masalah, kesigapan menanggapi keluhan, telah dirasakan warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Adapun yang menjadi tuntutan pokok dalam keberhasilan pelayanan, salah satunya berupa memenuhi daya tanggap para medis terhadap program pelayanan kesehatan, terutama yang

bersentuhan dengan penanganan awal pasien, ketepatan dalam pemberian obat, meresponi keluhan pasien. Sehubungan dengan hal tersebut, RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu, dalam penyelenggaraan pelayanan selalu berorientasi kepada masyarakat, dengan menerapkan konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat (*community based service*).

d. Target / obyek.

Karakteristik - karakteristik dari target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan karena target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, namun obyek yang berdekatan akan cenderung dipersepsikan bersama - sama. Faktor pada target mencakup hal - hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang,dan kedekatan. Objek atau target yang dipersepsikan, yaitu target/objek yang dipersepsikan juga mempunyai karakteristik-karakteristik yang dapat mempengaruhi persepsi yaitu kedekatan, semakin besar kedekatan itu, maka semakin besar kemungkinan individu akan cendrung mempersepsikan objek tersebut sebagai suatu kelompok bersama. Responden RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mempersepsikan bahwa fasilitas yang ada di rumah sakit sudah dapat membuat pasien puas dan memenuhi target.

e. Situasi

Selain kedua hal tersebut situasi berpengaruh pula terhadap persepsi individu. Situasi ini mencakup waktu, keadaan / tempat kerja, dan keadaan sosial. Situasi yang membuat persepsi itu dilakukan, yakni unsur-unsur lingkungan sekitar dan waktu mempengaruhi persepsi individu yaitu dengan kesediaan dokter RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu untuk menyediakan waktu yang cukup sangat diperlukan untuk menjalin komunikasi yang baik antara Dokter Pasien. Menurut pasien BPJS situasi yang dialami sudah cukup baik mengenai pelayanan dari dokter/perawat karena dokter/perawat sangat cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan sehingga tidak adanya waktu yang terbuang dan semua pasien yang berobat mendapatkan hasil yang maksimal.

B. Persepsi Pasien Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang berorientasi pada kepuasan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan ratarata pengguna jasa. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena

memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki.

Rumah sakit yang memiliki fasilitas yang cukup dan memadai akan berpengaruh dengan kepuasan pasien sehingga pasien merasakan nyaman dan aman ketika sedang diberikan pelayanan, tetapi masih ada yang kurang mengenai fasilitas di rumah sakit tersebut. Seperti yang diutarakan oleh ibu Nini, Pasien non BPJS bahwa menurut beliau rumah sakit ini baik, pelayanannya bagus, ada yang kurang itu alat-alat untuk penyakit yang parah, mungkin kurangnya fasilitas.

Persepsi masyarakat pengguna non BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu, kepada pasien rawat jalan adalah baik tentang sikap dokter dan perawat, kesigapannya, perhatian dokter kepada pasien yang selalu menjelaskan penyakit pasien dan memberikan perhatian, serta informasi yang berhubungan dengan kesembuhan pasien sudah baik dan para dokter dan perawat selalu memperhatikan kondisi pasien, memasatikan bagaimana perkembangan kesehatan pasien secara rutin. Namun ada beberapa persepsi pasien Non BPJS yang mengatakan bahwa petugas di rumah sakit ini masih kurang baik maka dari itu beberapa pasien Non BPJS merasakan kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas lainnya. Pelayanan rawat jalan yaitu bentuk pelayanan yang secara sederhana yang disediakan bukan dalam bentuk rawat inap. Dalam pengertian tersebut rawat jalan ini maksudnya pelayanan yang dilakukan bisa dirumah pasien tersebut. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu permasalahan yang banyak ditemukan di instalasi rawat jalan rumah sakit (Azwar, 1996:75). Pelayanan prima di Rumah Sakit telah melibatkan semua karyawan karena profesi yang meliputi daari berbagai bidang kedokteran merupakan kunci dari pelayanan di Rumah Sakit yang tidak untuk dituntut sebagai profesional tetapi juga diharapkan untuk peran aktif dalam memanajemen Rumah Sakit (Sunartini, 2000:38). Ada beberapa atribut yang perlu diperhatikan dalam menentukan kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan (Kurniawan, 2005:6).

1. Kejelasan Prosedur Pasien Non BPJS

   Kejelasan yang dimaksud ialah mengenai persyaratan-persyaratan dan administratif dirumah sakit. Disetiap rumah sakit memang harus ada yang

dipenuhi yaitu dua persyaratan dan administratif. Persyaratan dan administratif yang telah di terapkan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu sudah hampir dipahami oleh semua masyarakat Kota Bengkulu. Sehingga para pasien tidak kebingungan dalam mengumpulkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi. Dan di setiap sudut rumah sakit tersebut juga tertera berbagai macam alur pendaftaran dan persyaratan-persyaratan, agar pasien dan masyarakat mudah untuk mendapatkan informasi tanpa harus menanyakan dulu ke tempat informasi. Mengenai administratif, administratif yang didapatkan oleh pasien memang berbeda-beda karena setiap pasien melakukan pengobatan yang berbeda dari pengobatan yang kecil hingga yang besar, namun dengan begitu administratif yang di dapatkan oleh pasien Non BPJS berbeda dengan dengan pasien BPJS. Administrasi yang di alami pasien Non BPJS cepat karena pasien Non BPJS hanya melakukan pendaftaran lalu langsug mengurus ke kasir untuk mengurus pembiayaan. Beberapa pasien yang mendapatkan persyaratan dan administratif di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tidak ada yang mengalami kesulitan karena mereka sudah paham dengan apa yang di dapatkan.

2. Kepastian Waktu Tunggu Pasien Non BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan

   Kepastian waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses merupakan salah satu dimensi terpenting dalam hal melakukan pelayanan kepada pasien. Kepastian waktu adalah waktu tunggu yang dialami oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan. Waktu tungu yang dialami oleh pasien di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu yaitu ketika ingin mendapatkan pelayanan dan mendapatkan antrian yang lama dikarenakan pasien yang banyak dan belum adanya kesiapan dokter dan perawat. Hampir semua pasien mendapatkan waktu tunggu yang lama tetapi jika pasien tersebut datang yang pertama kemungkinan pasien tersebut tidak mendapatkan antrian yang begitu lama. Waktu tunggu yang di alami pasien BPJS dan Non BPJS berbeda. Karena waktu tunggu yang dialami oleh kebanyakan pasien itu tergantung pada sedikit atau banyaknya pasien. Maksudnya, pasien BPJS selalu banyak dan jarang sepi, sehingga waktu tunggunya agak lama jika dibandingkan dengan pasien non BPJS yang pasiennya sepi , tidak begitu banyak. Jadi banyak atau sedikit pasien sangat mempengaruhi waktu tunggu.

3. Tanggung Jawab Dokter/Perawat dalam Memberikan Pelayanan

Tanggung jawab dengan apa yang kita beri itu adalah hal yang harus kita lakukan, apalagi tanggung jawab seorang dokter atau perawat dan pihak rumah sakit. Tanggung jawab tersebut dapat menilai bagaimana kinerja kita dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pasien juga bisa menilai kemampuan dokter/perawat dengan apa yang mereka beri dan pertanggung jawaban mereka. Suatu pelayanan yang baik akan di lihat dari apa yang diberi oleh pihak rumah sakit dan akan mencerminkan bagaimana rumah sakit tersebut. Pertanggung jawaban dokter/perawat di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu menurut pasien BPJS belum ada yang mengecewakan pasien, karena dokter/perawat belum ada yang mengalami kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tanggung jawab memang sangat penting untuk dimana saja dan siapa saja.

4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

   Kelengkapan sarana dan prasarana yang baik yaitu dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Karena dengan memadainya fasilitas yang ada dirumah sakit akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pasien. Kelengkapan sarana dan prasana di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu masih ada beberapa yang kurang, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya tentang kurangnya fasilitas untuk pengobatan kanker namun selebihnya pasien tidak ada yang terlalu mengeluhkan sarana dan prasarana dirumah sakit tersebut. Mengenai sarana dan prasarana yang lainnya di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu sudah memadai dan mobil ambulancenya pun cepat tanggap. Fasilitas yang di dapatkan oleh Pasien Non BPJS tidak berbeda dengan pasien BPJS karena fasilitas yang di dapatkan baik dan tidak ada pasien yang merasakan dirugikan.

5. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

   Kedisiplinan perawat dan dokter dalam memberikan asuhan kepada pasien sangat berpengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit terhadap klientnya. Hal ini juga berpengaruh terhadap proses penyembuhan pasien. Pasien Non BPJS di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mengenai kedisplinan, kesopanan dan keramahan di rumah sakit itu adalah salah satu hal penting untuk kepuasan pasien, karena jika pasien tidak mendapatkan itu semua yang baik maka pasien tersebut hanya akan mendapatkan ketidakpuasan dan kenyamanan di rumah sakit tersebut. Namun kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dirumah sakit tersebut sudah cukup baik hanya ada beberapa petugas saja yang pelayanannya masih kurang terhadap pasien. Posisi dokter/perawat dan

petugas lainnya sangatlah memicu kepada pelayanan yang diberikan untuk pasien, karena setiap pasien pasti ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan setiap pasien pasti akan mencari informasi kepada pihak rumah sakit jika pihak rumah sakit memberikan informasi yang kurang menyenangkan otomatis pasien akan merasa tersinggung atau tidak nyaman.

6. Kenyamanan Pasien Non BPJS

   Kenyamanan di RSUD Dr.M.Yuns Kota Bengkulu adalah hal terpenting untuk kepuasan pasien. Kenyamanan yang dimaksud yaitu merupai pelayanan yang di dapat dan fasilitas yang memadai. Tetapi ada beberapa pasien di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas karena beberapa petugas yang cuek dan kurang sopan terhadap pasien sehingga pasien merasa tidak nyaman dan mengeluhkan hal tersebut. Dengan begitu beberapa pasien ada yang menyampaikan keluhan tersebut ke social media sehingga menyebabkan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tersebut menjadi jelek di mata masyarakat Bengkulu.

7. Kehandalan dalam Pelayanan

   Kehandalan (*Reliability*) adalah suatu kemampuan atau kebiasan untuk memberikan pelayanan yang secara akurat hingga dapat menghasilkan pelayanan baik. Pada dimensi Reliability tingkat kepuasan pasien baik. Faktor kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan dari pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan. Variable keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan meningkat maka kepuasan pasien RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pada pasien Rawat Jalan akan meningkat pula. Hasil wawancara peneliti terhadap pasien, pasien merasa puas terhadap prosedur penerimaan di pelayanan rawat jalan dan kehandalan pihak rumah sakit dalam tanggung jawab terhadap semua yang dijanjikan dikarenakan pihak rumah sakit memberikan informasi yang lengkap dan tidak berbelit-belit, dan dijelaskan prosedurnya serta bertanggung jawab atas apa yang telah diinformasikan dan apa yang dijanjikan, dan pasien merasa cukup puas dengan pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter/perawat karena memberikan hasil yang memuaskan dan waktu tunggu yang di alami juga cukup dan tidak jauh berbeda dengan pasien BPJS.

8. Kepercayaan Pasien Non BPJS

Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemantapan pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Hasil wawancara peneliti terhadap pasien, beberapa diantaranya mengatakan senyum dan sikap ramah oleh petugas rumah sakit masih sangat kurang sehingga pasien sebagian besar menyatakan tidak nyaman. Pasien berharap petugas/pihak rumah sakit dalam memberikan tindakan atau kontak dengan pasien memperlihatkan wajah yang senyum dan sikap yang ramah terhadap pasien. Dengan begitu pasien bisa merasa puas dan nyaman dengan pelayanan rumah sakit tersebut. Namun kepercayaan pasien Non BPJS terhadap dokter/perawat sangat baik karena semua pasien Non BPJS sangat percaya dengan apa yang diberikan oleh dokter.perawat pada saat pemeriksaan dan belum ada yang membuat pasien kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter/perawat.

9. Penampilan

Penampilan (*Tangible*) adalah pelayanan harus diperhatikan dalam hal fasilitas, peralatan dan tampilan karena kenyamanan dan kepuasaan pasien itu tergantung dari apa yang mereka dapatkan di rumah sakit tersebut. Penampilan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tingkat kepuasan pasien sangat baik, karena pada dimensi *Tangiblity* faktor kepuasan pasien cenderung lebih besar daripada faktor ketidak puasan, artinya bukti fisik berpengaruh pada kepuasan pasien. Bukti fisik merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa pasien sebagian besar merasakan cukup puas terhadap fasilitas dan peralatan dirumah sakit tersebut. Lingkungan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu juga sudah kondusif sehingga pasien nyaman berada dirumah sakit tersebut. Tetapi hanya ada beberapa fasilitas peralatan yang belum lengkap yaitu bagi para pasien yang mendapatkan pengobatan seperti kanker, karena ada pasien

menyatakan bahwa kurangnya fasilitas untuk pengobatan kanker. Namun, selain dari pengobatan kanker, pasien yang melakukan pengobatan dirumah sakit tersebut sudah merasakan cukup puas dan nyaman dengan fasilitas yang mereka dapatkan. Menurut Saragih (2009) aspek Penampilan menjadi penting ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan suatu kualitas pelayanan atribut dari penampilan tersebut. Penampilan yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien. Pada saat bersamaan aspek penampilan ini juga merupakan salah satu sumber yang dapat mempengaruhi harapan pasien. Karena penampilamn yang baik, harapan pasien menjadi lebih tinggi.

10. Empati

    Empati (*Empathy*) adalah pelayanan rumah sakit harus bisa bersikap baik dan sopan karena itu sangat di perhatikan oleh pasien dalam proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pada dimensi empati secara nyata meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan, Hasil penelitian menunjukan bahwa adanya beberapa pasien memberikan kritik kepada petugas RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu khususnya kepada petugas karena petugas dinilai kurang baik dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Karena ada beberapa petugas yang acuh tak acuh terhadap pasien sehingga pasien merasan kurang nyaman dan puas dengan pelayanan dari rumah sakit tersebut.

11. Ketanggapan

    Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kinerja dari dokter atau perawat untuk menolong dan memberikan pelayanan secara tepat waktu. Bagi sebuah rumah sakit, sangat penting akan adanya petugas terutama perawat yang cepat tanggap dalam melayani pelanggan/pasien, karena perawat merupakan sumber daya rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi. Tingkat kesigapan dari petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi penilaian pasien atas mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit. Hasil wawancara peneliti dengan pasien menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit masih kurang optimal dan kecepatan pelayanan yang tidak sesuai dengan standarnya. Karena masih adanya petugas yang kurang baik dan lamanya waktu tunggu yang didapatkan sehingga pasien

menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Namun menurut pasien Non BPJS ketanggapan yang dilakukan oleh dokter/perawat sangat sigap dalam memberikan pelayanan, karena belum ada dokter/perawat yang bertele-tele dalam memberikan pelayanan karena dalam memberikan pelayanan kepada pasien itu adalah point terbesar dari pihak rumah sakit.

Di dalam pelayanan prima, terdapat beberapa kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu kualitas pelayanan rawat jalan. Dimana kualitas pelayanan rawat jalan tersebut mengenai prosedur dan tanggapan-tanggapan dari beberapa pasien mengenai pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mempunyai prosedur tersendiri, jadi bagi para pasien yang ingin melakukan rawat jalan, pasien bisa langsung melihat di papan bagaimana alur jika ingin melakukan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan dirumah sakit tersebut juga lumayan banyak karena kebanyak pasien lebih senang dan lebih nyaman jika memilih rawat jalan beda dengan jika pasien melakukan pengobatan yang cukup serius maka kemungkinan pas ien tersebut akan disuruh oleh pihak rumah sakit untuk melakukan pelayanan rawat inap agar pelayanan bisa terkontrol langsung oleh dokter/perawat dari rumah sakit. Untuk alur pelayanan rawat jalan bagi pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu hanya ada sedikit perbedaan. Pihak rumah sakit tidak akan memberikan pelayanan yang berbeda ke pasiennya karena pihak rumah sakit itu harus bisa netral untuk pasiennya jika tidak itu akan menjadi keburukan dari pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu melaksanakan pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila menunjukkan sejumlah ciri atau karakter, seperti cepat, memuaskan, sopan, ramah dan profesional. Kombinasi dari berbagai ciri pelayanan ini secara simultan dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas diharapkan dapat memberikan manfaat, bukan saja bagi masyarakat yang menerima pelayanan, tetapi juga bagi organisasi atau pemerintah yang menyelenggarakan layanan. Berbicara tentang kualitas, kata kualitas sendiri memiliki banyak definisi yang berbeda mula, yang konvensial hingga strategis.definisi konvesional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (performance), keandalan

(reliability), mudah dalam penggunaan (easy of use), estetika(esthetics), dan sebagainya. Kualitas dalam definisi strategis berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (1995:467), kualitas diartikan sebagai "Tingkat baik buruknya sesuatu". Kualitas jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen atau pengguna layanan. Harapan pengguna layanan dapat bervariasi antara pengguna yang satu dengan yang lainnya, walaupun semua pengguna tersebut diberikan pelayanan yang sama. Kualitas pelayanan sendiri merupakan sesuatu yang abstrak yang tidak bisa dilihat namun bisa dirasakan. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan disaat konsumen atau pengguna layanan mempunyai harapan yang terlalu tinggi atas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tergolong cukup baik. Hanya ada beberapa pasien yang kurang nyaman dengan waktu tunggu yang didapatkan dan pelayanan yang didapatkan oleh petugas. Namun dengan adanya keluhan tersebut tidak mengakibatkan ke masyarakat sehingga beberapa pasien yang lainnya ada yang merasakan kenyamanan terhadap rumah sakit tersebut. Sehingga semua aspek yang diberikan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mampu memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan kesehatan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu namun pasien tetap mempercayakan pelayanan kesehatannya di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu. Dari beberapa persepsi pasien Non BPJS mengenai pelayanan rawat jalan dan pelayanan prima, ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi, antara lain:

a. Faktor Personal

   Faktor personal yaitu faktor yang terdapat didalam diri setiap individu, misalnya seseorang individu akan selalu berinteraksi dengan orang lain. Karena manusia adalah makhluk sosial. Jadi faktor personal menurut pasien Non BPJS yaitu dimana pasien yang masih kurang nyaman dengan petugas rumah sakit karena dengan sikap pelayanan, yang diharapkan pasien Non BPJS yaitu petugas rumah sakit bisa memberikan sikap yang baik dan ramah kepada pasien agar pasien bisa merasakan kenyamanan ketika berobat di rumah sakit tersebut. Jika bukan kepada petugas rumah sakit pasien pasti juga akan kebingunan dalam banyak hal. Faktor personal juga terbagi menjadi dua yaitu faktor biologis dan sosiopsikologis. Faktor biologis yang dimaksud yaitu

dimana pasien sangat membutuhkan pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit dan faktor sosiopsikologis yaitu dimana waktu tunggu yang dialami oleh pasien Non BPJS harus bisa diterima karena faktor dari banyak tidaknya pasien yang berobat.

b. Faktor Situsional

Faktor situsional yaitu faktor-faktor tertentu yang mengenai waktu, tempat / fasilitas. Pasien Non BPJS dengan adanya fasilitas yang baik dan memenuhi standar sudah merasakan cukup puas, fasilitas yang di dapatkan oleh pasien Non BPJS tidak ada yang kurang hanya saja ada beberapa fasilitas yang kurang dalam pengobatan penyakit yang berat. Fasilitas yang masih kurang ini biasanya terdapat pada pasien yang rawat inap karena penyakit-penyakit yang cukup berat harus selalu perhatikan oleh dokter/perawat.

c. Pelaku Persepsi

Pelaku persepsi yaitu pelaku persepsi memandang suatu target dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya, penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik-karakteristik pribadinya. Karakteristik pribadi yang lebih relevan mempengaruhi persepsi adalah sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu dan pengharapan. Adapun pelaku persepsi pasien Non BPJS yaitu dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Secara keseluruhan karakteristik pribadi pasien baik, tercermin dari beberapa hal antara lain, adanya disiplin dalam menanti antrian berobat dan juga ketertiban dalam menunggu pelayanan dari dokter. RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu baik dilihat dari aspek kejelasan program layanan yang diberikan para medis, kemampuan mengatasi masalah, kesigapan menanggapi keluhan, telah dirasakan warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pelaku persepsi yang dirasakan oleh pasien BPJS dan Non BPJS tidak jauh berbeda, hanya saja dari beberapa pasien ada yang merasakan kepuasan dan kurang puas dalam pelayanan yang diberikan dari pihak rumah sakit. Tetapi pelayanan yang diberikan oleh dokter/perawat hampir semua pasien sudah merasakan puas walaupun berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

d. Target / obyek.

Karakteristik - karakteristik dari target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan karena target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, namun obyek yang berdekatan akan cenderung dipersepsikan bersama - sama.

Faktor pada target mencakup hal - hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang,dan kedekatan. Objek atau target yang dipersepsikan, yaitu target/objek yang dipersepsikan juga mempunyai karakteristik-karakteristik yang dapat mempengaruhi persepsi yaitu kedekatan, semakin besar kedekatan itu, maka semakin besar kemungkinan individu akan cendrung mempersepsikan objek tersebut sebagai suatu kelompok bersama. Menurut pasien Non BPJS di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mengatakan bahwa fasilitas yang ada di rumah sakit sudah dapat membuat pasien puas, memenuhi target dan tidak ada yang dirugikan selama pasien berobat di rumah sakit tersebut.

e. Situasi

Selain kedua hal tersebut situasi berpengaruh pula terhadap persepsi individu. Situasi ini mencakup waktu, keadaan / tempat kerja, dan keadaan sosial. Situasi yang membuat persepsi itu dilakukan, yakni unsur-unsur lingkungan sekitar dan waktu mempengaruhi persepsi individu yaitu dengan kesediaan dokter RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu untuk menyediakan waktu yang cukup sangat diperlukan untuk menjalin komunikasi yang baik antara Dokter Pasien. Menurut pasien Non BPJS situasi yang dialami sudah cukup baik mengenai pelayanan dari dokter/perawat karena dokter/perawat sangat cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan sehingga tidak adanya waktu yang terbuang dan semua pasien yang berobat mendapatkan hasil yang maksimal hanya saja waktu tunggu pasien yang lumayan cukup lama ketika pasien yang berobat banyak dan bisa menjadi ketidaknyamanan bagi pasien.