Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS Dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

NASKAH PUBLIKASI

Disarikan dari Skripsi yang Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh :

Siska Dwi Ambarwati

15321080

Nadia Wasta Utami, S.I.Kom., M.A

NIDN : 0505068902

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2019

NASKAH PUBLIKASI

Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS Dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

Disusun oleh

Siska Dwi Ambarwati

NIM 15321080

Telah disahkan dosen pembimbing skripsi pada 21 AUG 2019

Dosen Pembimbing Skripsi

Nadia Wasta Utami, S.I.Kom.,M.A.

NIDN : 0505068902

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom

NIDN 0529098201

PERSEPSI PASIEN BPJS DAN NON BPJS DALAM PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD DR.M.YUNUS KOTA BENGKULU

Siska Dwi Ambarwati

Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FPSB UII

Menyelesaikan studi pada tahun 2019

Nadia Wasta Utami. S.I.Kom., M.A

Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi

ABSTRACT

In outpatient services in Regional General Hospital at Bengkulu, namely, Dr. M. Yunus Hospital. There are many complaints; these complaints refer to patients who are pro and contra of good services that BPJS and Non BPJS that seem discriminated and lack of services provided. Therefore, the researcher wants to see how the patients perceptions of BPJS and Non BPJS in outpatient services in Dr. M. Yunus Hospital.

This study aims to determine the perceptions of BPJS and Non BPJS patients in outpatient services in Regional General Hospital Dr. M. Yunus Bengkulu. This study uses qualitative descriptive methods with data collection techniques are; interview, observation and documentation.

The results of this study indicate that the perceptions of BPJS patients on outpatient services in Dr. M. Yunus Hospital regarding; services provided, responsibilities from doctors, facilities obtained and clarity about administration are good. In the other hand, there are some things that tend to be negative according to BPJS patient perceptions, which are regarding certainty of time and comfort felt. The Non BPJS patients have no complaints about the services provided by doctors / nurses and the facilities obtained are good, but there is one thing that cause discomfort to patients. In th Non BPJS patients perception that is the presence of the hospital staff who is impolite and not friendly, so the patient is concerned with that staff becomes uncomfortable when seeking treatment at that hospital.

Keywords: *Patients Perception of BPJS and Non BPJS, Hospital, Service*

A. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebuah tempat dimana orang-orang membutuhkan pelayanan dan menjual jasa, karena bentuk pelayanan yang berkualitas itu pelayanan tuntutan yang harus dipenuhi. Ada beberapa masalah yang sering kita hadapi di kebanyakan rumah sakit yaitu rumah sakit masih banyak yang kurang dalam memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa. Faktor yang tersebut yaitu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit belum menghasilkan pelayanan baik yang diharapkan oleh pasien. Jika salah satu pasien menemukan ketidakpuasan dalam mendapatkan pelayanan maka pasien tersebut akan berpindah ke pihak rumah sakit yang lain.

Sebuah pelayanan yang mampu membuat pasien untuk berkunjung kembali memanfaatkan jasanya, maka dapat dikatakan pasien tersebut puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan tempat pengobatan (Depkes RI, 2004).

RSUD M. Yunus telah berusaha memberikan pelayanan kesehatan secara optimal dan profesional. Namum, permasalahan internal seringkali menimbulkan penilaian buruk masyarakat terhadap kinerja organisasi pelayanan publik ini. Banyak sekali keluhan masyarakat atas buruknya kinerja pelayanan RSUD M.Yunus seperti yang telah dilontarkan di sosial media seperti di *facebook* (https://www.facebook.com/pages/RSUD-DrMYunus-Bengkulu/115118268612184) yaitu salah satu pasien berkomentar bahwa pelayanannya tidak memuaskan dan pasien pengguna BPJS terbatas. Dan ada beberapa pasien juga mengkritik pelayanannya melalui web yaitu www.lapor.go.id .Tetapi dengan adanya beberapa keluhan pasien di beberapa sosial media, banyak juga pasien yang mendapatkan pelayanan yang memuaskan yang mereka juga lontarkan di *facebook*.

Beberapa pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik. Banyaknya pro dan kontra yang telah dilampiaskan di ulasan google RSUD tersebut, dengan adanya beberapa yang menyukai pelayanan dan ketersedian peralatan tetapi beberapa ada juga yang kurang su ka dengan pelayananya karena perawat yang kurang baik pelayanannyan sehingga kepuasan pasien jadi berkurang. Ibu Wilada Candra mengeluhkan bahwa pelayanannya kurang dan kurangnya perhatian perawat terhadap pasien(https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=656456664524138&substory_index

=0&id=100004794316926). 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).

Di dalam BPJS ini ada beberapa kelebihannya yaitu yang pertama, biaya atau angsuran yang murah. Walaupun murah layanan yang didapat dianggap tidak murahan Kedua, BPJS kesehatan ini diselenggarakan langsung dari pemerintah. Ketiga, tanpa *Medical Check Up*. Dan yang terakhir yaitu dijamin seumur hidup karena BPJS yang berani menanggung proteksi peserta hingga seumur hidup.

Pasien peserta BPJS Kesehatan atau Jaminan Kesehatan Nasional bisa mendapat fasilitas layanan kegawatdaruratan di Rumah Sakit (RS) yang belum bekerja sama dengan BPJS dan tidak dikenakan biaya. Hal tersebut diatur dalam Undang-Undang (UU) No.44/2009 tentang Rumah Sakit dan UU No.36/2009 tentang Kesehatan, yang isinya mewajibkan RS mengutamakan penyelamatan nyawa pasien dan tidak boleh meminta uang muka.

Adapun prosedur yang telah diterapkan dari rumah sakit untuk pasien BPJS dalam pelayanan rawat jalan yaitu menyiapkan kartu BPJS dan KTP, datang ke faskes tingkat 1 (sesuai dengan yang tertera di kartu BPJS), registrasi, lalu dokter akan memeriksa dan akan diberikan resep untuk mendapatkan obat lalu pulang. Sedangkan untuk pasien Non BPJS pelayanannya akan diperiksa kemudian diberi slip pembayaran untuk membayar biaya pemeriksaan dan biaya obat, setelah sudah melakukan pembayaran dan pengambilan obat pasien bisa di bawa pulang. (panduan praktis tentang kepesertaan dan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh bpjs kesehatan berdasarkan regulasi yang sudah terbit)

Dari pengamatan peneliti secara langsung di tempat penelitian, peneliti menemukan ada pro dan kontra dari pelayanan baik itu BPJS dan Non BPJS yang masih terkesan di beda-bedakan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana **Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Yunus Kota Bengkulu**.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Penelitian Terdaahulu

Sebagai hasil pertimbangan dalam penelitian ini akan di cantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca diantaranya:

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Dina Maryana mahasiswi program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman yang jurnalnya berjudul " Analisis Teknik Komunikasi Informatif BPJS Kesehatan dalam Memberikan Pelayanan pada Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD A.W. Sjahranie Samarinda". Hasil penelitian menunjukan bahwa masih ada pasien peserta JKN yang belum memahami maksud dasar adanya BPJS Kesehatan dengan program JKN tersebut, di mana JKN dibuat dengan model asuransi dengan tujuan bagi peserta yang mampu dan kurang mampu. Oleh sebab itu kepesertaan BPJS bersifat wajib.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Magareta Mia Aji Saputri jurnalnya yang berjudul " Persepsi Pasien tentang Perilaku *Caring* Perawat dalam Pelayanan Keperawatan Diruang Maranatha 1". Hasil penelitian menunjukan bahwa perawat memberi perhatian lebih pada pasien. Perilaku tersebut karena perawat aktif bertanya, berbicara lembut memberi hal yang positif respon yang cepat dan menghargai pasien. Maka dari itu perawat harus memperdalam konsep perilaku *caring* dengan banyak membaca artikel dan mengikuti pelatihan tentang konsep *caring*.

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Retno Eka Pratiwi yang skripsinya berjudul " Kualitas Pelayanan Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember". Dalam skripsi ini membahas kualitas pelayanan kesehatan yang dilihat dari sudut pandang pasien peserta Jamkesmas. Pelayanan kesehatan peserta Jamkesmas bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari adalah tidak baik karena harapan narasumber lebih tinggi daripada persepsi yang dirasakan. Dengan demikian, tingkat kualitas pelayanan kesehatan peserta jamkesmas bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari terhadap pelanggan dapat dikatakan tidak memuaskan dan sangat diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan di semua dimensi.

Penelitian yang keempat dilakukan oleh Agus Pramusinto mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada yang jurnalnya berjudul " Peran Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan,m Provinsi Bengkulu). Kajian dalam jurnal ini adalah dalam upaya kemudahan bagi masyarakat dengan kesulitan ekonomi untuk mendapatkan fasilitas kesehatan, maka mekanisme BPJS Kesehatan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses fasilitas kesehatan. Dalam sisi lain, peran BPJS dalam meningkatkan ketahanan masyarakat melalui upaya meningkatkan keterjangkauan fasilitas kesehatan berkurang dengan adanya ketidaktersedian obat-obatan yang diresepkan dokter luar yang terdaftar dalam DPHO BPJS Kesehatan, sehinggga pasien BPJS Kesehatan harus mengeluarkan biaya tambahan. Hal ini memberikan beban bagi masyarakat kurang mampu. Pembiayaan BPJS Kesehatan memiliki peran terhadap ketahanan fisik yang tidak hanya mencakup program-program yang dilaksanakan rumah sakit dalam penyuluhan kesehatan mengenai pengelolaan faktor risiko penyakit dan perilaku hidup bersih dan sehat. Upaya ini sebenarnya memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan kesehatan.

Penelitian yang kelima dilakukan oleh Muhammad Ihsan Nur Anwar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makasar yang skripsinya berjudul " Responsivitas Pelayanan Publik (studi kasus pelayanan pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru) kajian dalam skripsi ini adalah untuk mengambil sikap dan komunikasi yang baik dari petugas RSUD Kabupaten Barru kepada pasien ini ditunjukan dengan sikap ramah, sopan, serta empati yang ditunjukan oleh dokter dan perawat kepada pasien. Dalam indikator ketepatan melayani ini meliputi tidak ada kesalahan yang telah dilakukan oleh dokter atau perawat di rumah sakit. RSUD Kabupaten Barru pelayanan dan biaya yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah di tentukan. Pelayanan yang diberikan oleh dokter atau perawat RSUD Kabupaten Barru yaitu tentang ketepatan dalam melayani, kesesuaian prosedur, ketepatan biaya, kesesuaian obat yang di berikan kepada pasien sudah dinilai baik karena dokter dan perawat sudah bekerja dengan sesuai SOP yang ada dan adanya pasien yang merasa

nyaman dirawat. Namun yang perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit yaitu ketersedian obat, supaya pasien tidak akan mengeluarkan biaya tambahan.

C. KERANGKA TEORI

1. Persepsi

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).

Persepsi juga dapat diartikan sebagai sebuah sensasi sehingga mampu memperoleh pengetahuan baru. Dengan kata lain, persepsi bisa mengubah sensasi menjadi informasi. Menurut Desiderato (dalam Rahkmat, 2003:51) persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi *(sensory stimuly*). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas yaitu sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun dengan demikian, menafsirkan sebuah makna informasi inderawi tidak melibatkan sensasi saja tapi juga melibatkan yang lain misalnya motivasi.

Persepsi yaitu sebagai proses internal yang memungkinkan bhawa setiap individu harus memlilih, mengorganisasikan dan menafsirkan lingkungan lalu bisa mempengaruhi perilaku seseorang (Mulyana, 2005: 167). Persepsi sepeti itu juga sensasi ditentukan oleh faktor personal dan faktor situasional, berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi:

a. Faktor Personal

Faktor personal adalah faktor dasar yang terdapat didalam diri setiap individu. Seperti misalnya, seseorang individu akan selalu berinteraksi dengan orang lain. Karna 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. Yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimulus, tetapi

karakteristik orang yang memberikan respon pada stimulus itu. Krech dan Crutchfield (dalam Rakhmat, 2011)

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. Krech dan Crutchfield (dalam Rahkmat, 2011).

Dalam kamus umum Bahasa Indonesia persepsi didefinisikan sebagai proses seseorang untuk mengetahul beberapa hal melalui panca indranya atau penerimaan langsung / tanggapan dari suatu serapan. Sedangkan Robbins dalam buku Perilaku Organisasi mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan - kesan indra mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka. Bagaimanapun juga apa yang dipersepsikan orang dapat berbeda dari kenyataan yang obyektif, karena ada beberapa yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang. Faktor- faktor yang berpengaruh terhadap persepsi adalah sebagai berikut:

1. 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.

2. 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.

3. Situasi

Selain kedua hal tersebut situasi berpengaruh pula terhadap persepsi individu. Situasi ini mencakup waktu, keadaan / tempat kerja, dan keadaan sosial.

2. Pelayanan Prima Rumah Sakit

Pelayanan adalah sebuah kegiatan yang membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses keperluan masyarakat (Mubarak, 2009:132). Di dalam pelaksanaan pelayanan publik ini ada beberapa prinsip dalam pelayanan yang telah di tetapkan oleh Kepmenpan Nomor 63 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan : prosedur yang tidak berbelit-belit dan mudah di pahami.
2. Kejelasan : Kejelasan ini termasuk dari persyaratan, administratif dan unit kerja yang bertanggung jawab dalam pelayanan
3. Kepastian waktu : waktu pelayanan yang telah ditentukan
4. Akurasi : pelayanan publik yang diterima dengan benar , tepat dan sah
5. Keamanan : proses pelayanan publik yang memberikan rasa aman.
6. Tanggung jawab : pimpinan atau pejabat harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya peralatan kerja yang mendukung termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi.
8. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10. Kenyamanan : lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pelayanan prima di Rumah Sakit telah melibatkan semua karyawan karena profesi yang meliputi dari 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).

Zeithaml,et.al(dalam Santosa, 2008:59) menyatakan bahwa dalam pelayanan prima ada terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Di dalam kedua elemen tersebut sangatlah penting karena untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan sehingga dapat memberikan manfaat-manfaat organisasi yang saling bersangkutan. Pelayanan yang sangat bagus dan memiliki kualitas yang baik adalah pelayanan yang telah diharapakan oleh pasien dalam kepuasannya.

Pelayanan prima sangat tergantung pada kepuasan pelanggan, dan menurut Lukman (dalam Pasolong, 2010:134), salah satu ukuran keberhasilan adalah menyajikan pelayanan yang berkualitas pada kepuasan pelanggan yang dilayani.

a. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima

Menurut Irawan (2005:58)

1. Kehandalan (*Reliability*) adalah suatu kemampuan atau kebiasan untuk memberikan pelayanan yang secara akurat hingga dapat menghasilkan pelayanan baik.
2. Kepercayaan (*Assurance*) 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.
3. 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.
4. Empati (*Empathy*) adalah pelayanan rumah sakit harus bisa bersikap baik dan sopan karena itu sangat di perhatikan oleh pasien dalam proses pelayanan.
5. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kinerja dari dokter atau perawat untuk menolong dan memberikan pelayanan secara tepat waktu

D. METODELOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif Kualitatif, agar penelitian ii lebih akurat dalam melihat bagaimana tingkat pelayanan rawat jalan dengan pendapat-pendapat melalui *indepth interview*. Paradigma yang digunakan pada penelitian ini adalah kontruktivisme dimana akan melihat secara langsung dan sesuai realitas kehidupan sosial.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi secara rinci.

Peneliti melakukan penelitian di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pada tanggal 3 Oktober 2018 dan 12 November 2018.

Teknik analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajan data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis data ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum semua data benar-benar terkumpul. Dan teknik pengumpulan yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

E. PEMBAHASAN

1. Persepsi Pasien BPJS Dalam Pelayanan Rawat Jalan

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.

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:

a. Kejelasan

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. 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.

b. Kepastian Waktu

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.

c. Tanggung Jawab

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.

d. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

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.

e. 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.

f. Kenyamanan

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.

g. Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan dari pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan. Variable keandalan

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.

h. Kepercayaan

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.

i. 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.

j. 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.

k. Ketanggapan

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 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

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 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.

2. Persepsi Pasien Non BPJS Dalam Pelayanan Rawat Jalan

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). 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). 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).

a. Kejelasan

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.

b. Kepastian Waktu

Kepastian waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses merupakan salah satu dimensi terpenting dalam hal melakukan pelayanan kepada pasien. Waktu tungu yang dialami oleh pasien Non BPJS 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.

c. Tanggung Jawab

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.

d. 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.

e. 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.

f. Kenyamanan

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.

g. Kehandalan

Kehandalan adalah suatu kemampuan atau kebiasan untuk memberikan pelayanan yang secara akurat hingga dapat menghasilkan pelayanan baik. 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.

h. Kepercayaan

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.

i. Penampilan

Penampilan 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.

j. 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 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.

k. Ketanggapan

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 pasien 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

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.

F. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang ditemukan dan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu sebagai berikut:

a. Persepsi pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mengenai dari sisi kejelasan terhadap administrasi, tanggung jawab yang diberikan oleh dokter, kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai, kedisplinan kesopanan dan keramahan yang di berikan oleh pihak rumah sakit, kehandalan dan kepercayaan semuanya sudah baik dan tidak adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien, tetapi ada dua sisi yang cenderung negatif, yaitu pertama dari sisi kepastian waktu, persepsi pasien mengenai kepastian waktu cenderung negatif karena lamanya waktu tunggu yang di alami dikarenakan banyaknya pasien yang berobat sedangkan kepastian waktu tersebut bisa stabil jika pasien yang berobat tidak begitu banyak, yang kedua yaitu dari sisi kenyamanan, persepsi pasien mengenai kenyamanan tersebut cenderung negatif karena ada beberapa petugas yang masih melakukan kecurangan dalam memberikan pelayanan contohnya ada salah satu pasien yang dikenal oleh petugas, lalu petugas tersebut mendahulukan pasien yang ia kenal. Maka dari itu ada beberapa pasien yang merasakan tidak nyaman dengan adanya perbedaan perlakuan tersebut.
b. Persepsi Non BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu dari sisi kejelasan terhadap administrasi, tanggung jawab yang diberikan oleh dokter, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai, kedisplinan kesopanan dan keramahan yang di berikan oleh pihak rumah

sakit, kehandalan dan kepercayaan semuanya sudah baik dan tidak adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien tetapi dari sisi kenyamanan persepsi pasien cenderung negatif karena adanya petugas yang masih kurang sopan dan ramah terhadap pasien sehingga pasien merasakan kurang nyaman dengan petugas rumah sakit.

2. Saran

Berdasarkan temuan serta pembahasan yang telah dilakukan, peneliti merekomendasikan saran sebagai berikut:

a. Bagi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

Bagi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan baik dari segi pelayanan oleh tenaga medis maupun kelengkapan sarana prasana yang dimiliki terutama untuk meningkatkan keefektifan dan efisiensi waktu pelayanan

b. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti yang akan datang selain melakukan penelitian yang sama, dengan sampel pasien yang lebih homogen yaitu misalnya pasien yang berstatus pasien BPJS dan Non BPJS maka perlu dilakukan penelitian selanjutnya untuk meneliti bagaimana pelayanan prima terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit tersebut.

Daftar Pustaka

Departemen Kesehatan RI. (2004). *Sistem Kesehatan Sosial*. Jakarta: Balitbang Depkes RI

Harbani, Pasolong. (2010). *Teori Administrasi Publik.* Cetakan Kedua. Alfabeta: Bandung

Irawan, H. (2005). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Gramedia: Jakarta

Mubarak. (2011). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Salemba Media, Jakarta

Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Rakhmat. J. (2011). *Pasikologi Komunikasi. Bandung*: PT. Remaja Rusdakarya, Bandung

Ratminto, dan Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar

Robbins, Stephen, P. (2001). *Perilaku Organisasi*. PT Prenhalindo, Jakarta

Santosa, Pandji. (2008). *Administrasi Publik Teori Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Reflika Aditama

Suharman. (2005). *Psikologi Kognitif*. Jakarta: Aneka Karyacipta

JURNAL

Sreenivas, T. Babu, N. S. (2012). *A Study on Pastient Satisfaction in Hospitals*. International Journal of Management Research and Business Strategy, vol. 1 No. 1 October, pp: 102

INTERNET

https://www.facebook.com/pages/RSUD-DrMYunus-Bengkulu/115118268612184

http://www.lapor.go.id

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=656456664524138&substory_index=0&id=100004794316926

MAKALAH

Sunartini. (2000). *Pelayanan Prima di Rumah Sakit, Peran Profesi dan Unit Penunjang*. Makalah: Dalam Menuju Paradigma Sehat Dengan Pelayanan Prima. Yogyakarta: RSUP Dr. Sardjito dan Fakultas Kedokteran UGM

Identitas Penulis

1. Identitas Penulis Pertama
   a. Nama Lengkap : Siska Dwi Ambarwati
   b. NIM : 15321080
   c. Tempat Tanggal Lahir : Bengkulu, 21 April 1997
   d. Program Studi : Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
   e. Bidang Minat : Jurnalisme Penyiaran
   f. Alamat : Jl. Timur Indah 3 Gang Sepadan No. 29 RT. 29 RW. 03 Kelurahan Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu
2. Identitas Penulis Kedua
   a. Nama Lengkap : Nadia Wasta Utami, S.I.Kom.,M.A
   b. NIDN : 0505068902
   c. Jabatan Akademik :Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi , Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia