

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT I**

**Naskah Publikasi**

Untuk memenuhi syarat memperoleh derajat  
Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**CYNTHIA HARDIVIANTY**

**20100320072**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2014**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Naskah Publikasi**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT I**

**Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal :**

**11 Juli 2014**

Oleh;

**CYNTHIA HARDIVIANTY**

**20100320072**

Penguji

Nurvita Risdiana, S.Kep.,Ns.,M.Sc

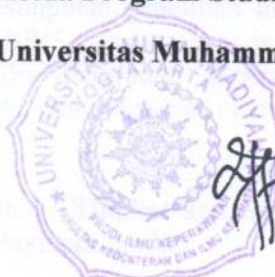
(.....)

Novita Kurnia Sari, Ns.,M.Kep

(.....)

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Sri Sumaryani, S.Kep., Ns.,M.kep.,Mat.,HNC**

**Hardivianty, Cynthia. (2014).** Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I.

**Pembimbing:**

Nurvita Risdiana, S.Kep.,Ns.,M.Sc

**INTISARI**

**Latar belakang.** Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan suatu pelayanan kesehatan yang pada hakikatnya pelayanan yang memuaskan akan berdampak pula pada kesehatan pasien tersebut. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan. Adanya fenomena masyarakat tentang perbedaan pelayanan antara pasien pengguna Askes yang sekarang berubah menjadi BPJS, dan keluhan masyarakat dalam pengurusan BPJS kesehatan yang mengantri dan harus menunggu dengan waktu yang cukup lama.

**Tujuan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS terhadap pelayanan klinik, pelayanan keperawatan, dan pelayanan medis.

**Metode.** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel sebanyak 65 responden dari bangsal Multazam sebanyak 34 responden dan bangsal Raudhah sebanyak 31 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner.

**Hasil.** Hasil penelitian pada bangsal Multazam dan Raudhah berdasarkan pelayanan klinik menunjukkan kategori puas dengan persentase 74,26%, pelayanan keperawatan menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 84,77%, dan pelayanan medis menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 80,96%.

**Kesimpulan.** Kesimpulan penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS berdasarkan pelayanan klinik kategori puas, pelayanan keperawatan kategori sangat puas, dan pelayanan medis kategori sangat puas.

**Kata kunci :** Tingkat kepuasan, BPJS, pelayanan klinik, pelayanan keperawatan, pelayanan medis.

## **A. PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan suatu pelayanan kesehatan yang akan berdampak pada kesehatan pasien tersebut. Kepuasan pasien juga merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapatkan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan<sup>(1)</sup>. Makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula mutu pelayanan kesehatan<sup>(2)</sup>.

Asuransi kesehatan yang merupakan salah satu alat yang digunakan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan biaya terjangkau<sup>(3)</sup>. Perseroan Terbatas (PT) Askes merupakan salah satu program pemerintah dalam pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat dengan berbasis asuransi sosial<sup>(4)</sup>. Saat ini pemerintah telah membuat terobosan baru yaitu UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang disingkat menjadi BPJS<sup>(5)</sup>. Undang-undang tersebut yang ditindak lanjuti oleh Menteri Kesehatan berupa aturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 dimana intinya mulai 1 Januari 2014 bahwa PT. Askes, PT. Jamsostek, PT. Asabri, dan PT. Taspen akan berubah menjadi satu yaitu BPJS. BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial sesuai dengan UU No. 24 Tahun 2011. Didalam undang-undang nomor 24 pasal 60 tahun 2011 BPJS kesehatan yang sudah mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 lalu<sup>(6)</sup>.

Rumah sakit sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan harus senantiasa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien dan keluarganya<sup>(4)</sup>. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit

Merupakan salah satu rumah sakit yang letaknya di kota Yogyakarta. RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I ini bertindak sebagai pemberi pelayanan kesehatan dan telah berkerjasama dengan BPJS.

Adanya fenomena masyarakat tentang perbedaan pelayanan antara pasien pengguna Askes yang sekarang berubah menjadi BPJS, dan keluhan masyarakat dalam pengurusan BPJS kesehatan yang mengantri dan harus menunggu dengan waktu yang cukup lama. Sesuai dengan penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan asuransi kesehatan di sebuah Rumah Sakit daerah, dengan hasil penelitian yang didapatkan pada responden asuransi kesehatan tidak terpenuhi 63,33%; terpenuhi 13,33%; terlampaui 23,33% (Rosmawati, 2005). Menurut penelitian Dewi (2010) Hasil penelitian yang didapatkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan diantara kedua kelompok sampel tetapi tingkat kepuasan sedang terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Dari uraian diatas sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di bangsal Multazam dan Raudhah terhadap pelayanan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I.

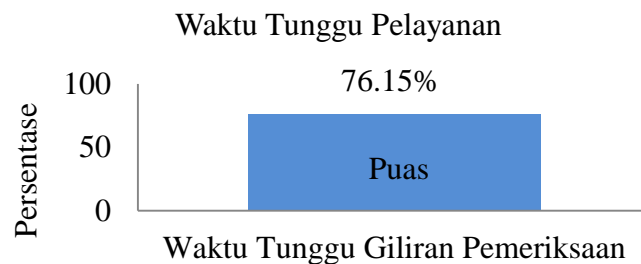
## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif<sup>(7)</sup>. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang dirawat di bangsal Multazam dan Raudhah di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I yang berjumlah 206 pasien dalam jangka waktu satu bulan. Sampel penelitian ini ditentukan

dengan cara *Consecutive sampling*<sup>(8)</sup>. Penelitian dilakukan selama 32 hari dari tanggal 21 Maret–21 April 2014. Penelitian ini dilakukan di bangsal Multazam dan Raudhah di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dengan menggunakan perhitungan *scale likert*<sup>(9)</sup>.

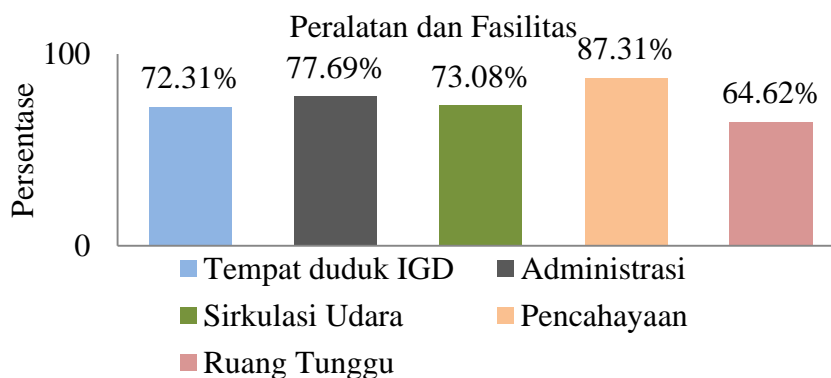
### C. HASIL PENELITIAN

#### 1. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Klinik



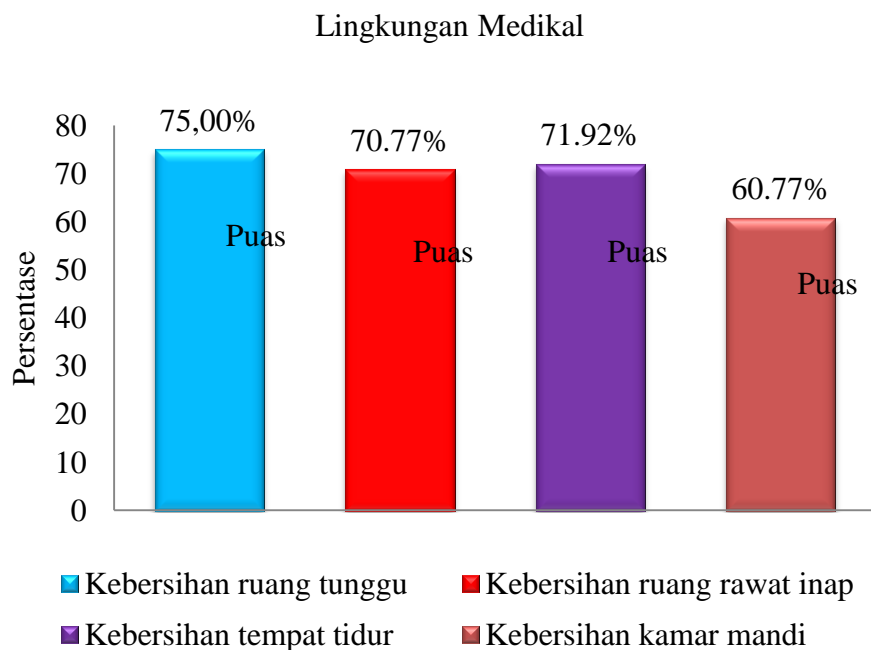
Gambar 4.1. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur waktu tunggu pelayanan di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 1, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS berdasarkan waktu tunggu giliran pemeriksaan di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 76,15%.



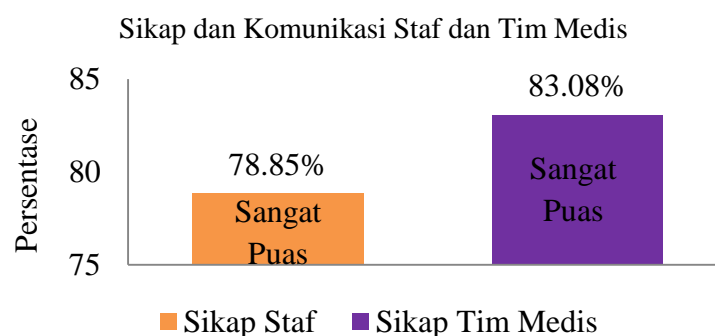
Gambar 2. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur peralatan dan fasilitas di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 2, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS berdasarkan tempat duduk menunggu pemeriksaan IGD di bangsal Multazam dan Raudhah 72,31%. Berdasarkan pengurusan administrasi sebelum rawat inap di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 77,69%. Berdasarkan sirkulasi udara di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 73,08%. Berdasarkan kondisi penerangan di bangsal Multazam dan Raudhah didapatkan kategori sangat puas dengan persentase 87,31%. Berdasarkan ruang tunggu untuk keluarga di bangsal Multazam dan Raudhah didapatkan kategori puas dengan persentase 64,62%.



Gambar 3. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur lingkungan medikal di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 3, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur lingkungan medikal, berdasarkan tingkat kebersihan di ruang tunggu administrasi di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 75,00%. Selanjutnya berdasarkan kebersihan ruang bangsal rawat inap di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 70,77%. Berdasarkan kerapian dan kebersihan tempat tidur di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 71,92%. Kemudian berdasarkan kebersihan kamar mandi di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 60,77%.

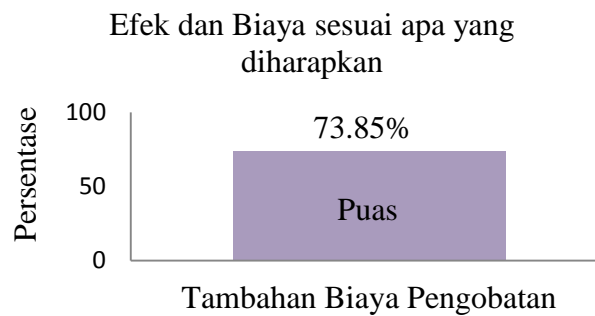


Gambar 4. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur sikap dan komunikasi staf dan tim medis IGD di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 4, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pada unsur sikap dan komunikasi staf dan tim medis, berdasarkan sikap para petugas loket di bangsal Multazam dn Raudhah menunjukkan



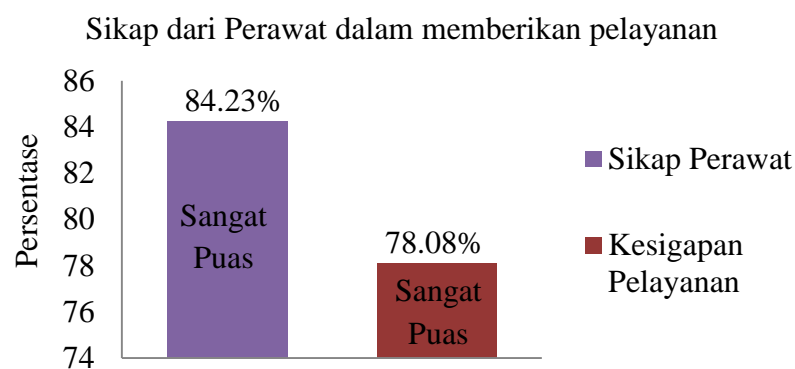
kategori sangat puas dengan persentase 78,85%. Berdasarkan sikap para tim medis di IGD di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 83,08%.



Gambar 5. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur efek dan biaya sesuai apa yang diharapkan di bangsal Multazam dan Raudhah

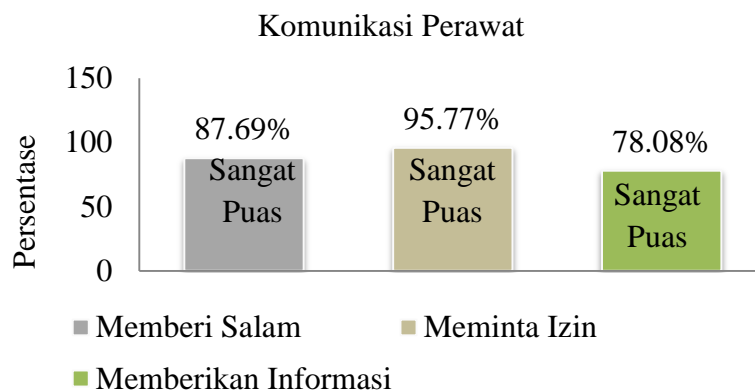
Berdasarkan Gambar 5, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur efek dan biaya sesuai apa yang di harapkan, dalam hal tambahan biaya pengobatan di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 73,85%.

## 2. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan keperawatan



Gambar 6. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur sikap dari perawat dalam memberikan pelayanan di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 6, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur sikap dari perawat dalam memberikan pelayanan, berdasarkan sikap sopan santun perawat di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 84,23%. Berdasarkan kesigapan perawat dalam memberikan pelayanan di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 78,08%.

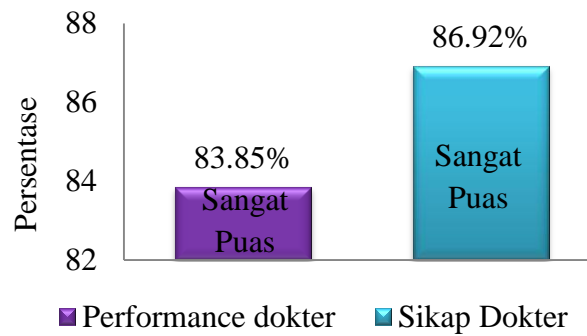


Gambar 7. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur komunikasi perawat di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 7, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur komunikasi perawat, berdasarkan perawat memberi salam saat masuk ruangan di bangsal Multazam menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 87,69%. Selanjutnya berdasarkan hal perawat meminta izin sebelum melakukan tindakan di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 95,77%. Kemudian

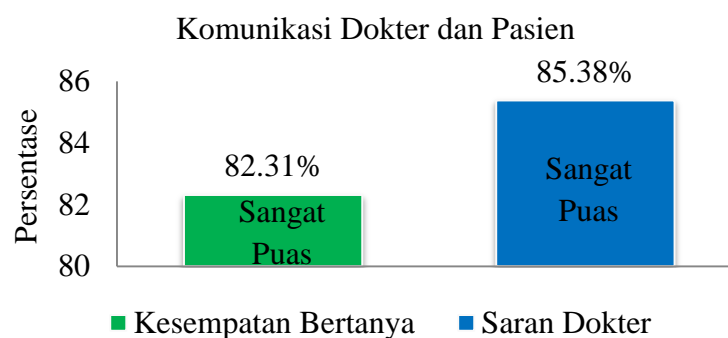
berdasarkan perawat yang memberikan informasi di bangsal Multazam dan raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 78,08%.

### 3. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan medis



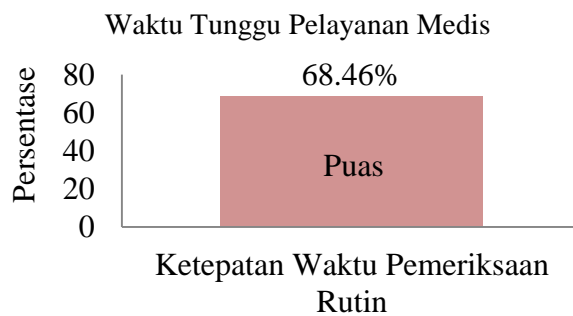
Gambar 8. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur sikap dokter terhadap pasien di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 8., tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur sikap dokter terhadap pasien, berdasarkan *performance* dokter di bangsal Multazam maupun Raudhah menunjukkan sangat puas dengan persentase 83,85%. Selanjutnya berdasarkan sikap sopan santun dokter di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 86,92%.



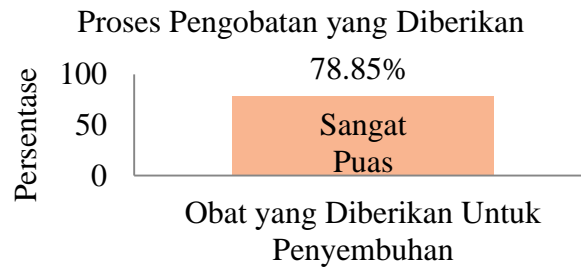
Gambar 9. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur komunikasi antar dokter dan pasien di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 9, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur komunikasi antar dokter dan pasien, berdasarkan kesempatan bertanya kepada dokter di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 82,31%. Berdasarkan hal saran dokter untuk percepatan kesembuhan di bangsal Multazam maupun Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 85,38%.



Gambar 10. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur waktu tunggu untuk menunggu layanan medis di bangsal Multazam dan Raudhah

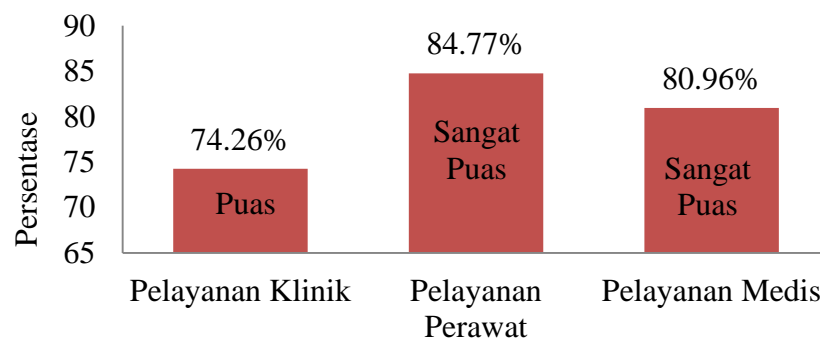
Berdasarkan Gambar 10, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur waktu tunggu untuk menunggu pelayanan medis, berdasarkan ketepatan waktu dalam pemeriksaan rutin dari bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 68,46%.



Gambar 11. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur proses pengobatan yang telah diberikan di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 11, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur proses pengobatan yang telah diberikan, berdasarkan obat yang diberikan untuk penyembuhan di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 78,68.

**4. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap seluruh unsur pelayanan**



Gambar 4.12. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap seluruh unsur pelayanan di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 4.12, total kepuasan dari keseluruhan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan klinik pada bangsal Multazam dan

Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 74,26%. Selanjutnya untuk pelayanan keperawatan pada bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 84,77%. Dan untuk pelayanan medis pada bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 80,96%. Total keseluruhan pelayanan pada bangsal Multazam maupun Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 78,13%.

#### **D. PEMBAHASAN**

##### **Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan klinik.**

Pelayanan klinik adalah pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan didalamnya termasuk waktu menunggu, peralatan dan fasilitas yang telah diberikan, lingkungan medical, sikap dan komunikasi para staf dalam memberikan pelayanan, serta efek dan biaya yang sesuai dari apa yang diharapkan<sup>(10)</sup>.

Pelayanan klinik pada unsur waktu tunggu pelayanan adalah seberapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapat pelayanan kesehatan pertama kalinya<sup>(10)</sup>. Waktu tunggu yang baik mempengaruhi tingkat kepuasan pasien<sup>(10)</sup>. Berdasarkan hasil penelitian di bangsal Multazam dan Raudhah pada unsur waktu tunggu pelayanan menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 76,15% (Tabel 2).

Salah satu indikator kepuasan pasien yaitu peralatan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan<sup>(10)</sup>. Fasilitas di RS ini meliputi

tersedianya fasilitas tempat duduk pemeriksaan menunggu IGD menunjukkan kategori puas dengan persentase 72,31% (Tabel 3). Selanjutnya pengurusan administrasi sebelum rawat inap menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 77,89% (Tabel 3). Hasil tersebut menunjukkan layanan administrasi pasien pengguna BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I sangat memuaskan.

Udara disekitar kita mengandung sekitar 21% oksigen, 0,03% karbondioksida, dan 0,9% campuran gas-gas lainnya. Kotornya udara disekitar kita dapat mempengaruhi kesehatan tubuh dan mempercepat proses kelelahan tubuh sehingga pasien harus mendapatkan udara yang sehat untuk mendapatkan kepuasan pelayanan<sup>(11)</sup>. Sirkulasi udara akan menggantikan udara yang kotor menjadi udara yang bersih, sehingga untuk menjaga agar sirkulasi udara tetap bersih dan terjaga dengan baik, dapat ditempuh dengan memberikan ventilasi yang cukup atau dengan jendela<sup>(12)</sup>. Pada penelitian ini hasil dari dari kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah pada sirkulasi udara menunjukkan kategori puas dengan 73,08% (Tabel 3). Antara bangsal Multazam dan Raudhah terdapat perbedaan fasilitas yaitu di Bangsal Multazam mempergunakan fasilitas AC dan di bangsal Raudhah mempergunakan kipas angin namun meskipun ada perbedaan fasilitas pasien tetap merasa puas dengan persentase 73,08% (Tabel 3).

Fungsi pencahayaan adalah sebagai penerangan ruangan untuk mendukung kegiatan yang berlangsung dalam ruangan tersebut<sup>(13)</sup>. Suasana ruangan dapat diciptakan dari warna dan intensitas cahayanya yang

cukup<sup>(14)</sup>. Sedangkan tata pencahayaan di ruang rawat inap dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien selama menjalani rawat inap<sup>(15)</sup>. Pada penelitian ini hasil dari kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah pada kondisi penerangan menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 87,31% (Tabel 3).

Ruang rawat inap kelas II memiliki kebutuhan minimal luas ruangan pada bangunan rawat inap yaitu luasnya 10 m<sup>2</sup>/ tempat tidur, yang biasanya untuk bangsal kelas II di tempati 4 tempat tidur setiap kamarnya<sup>(16)</sup>. Perasaan puas pada pasien berasal dari pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit yang salah satunya adalah fasilitas privasi berupa ruang tunggu<sup>(17)</sup>. Pada penelitian ini hasil dari kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah pada ruang tunggu untuk keluarga di ruang rawat inap menunjukkan kategori puas dengan persentase 64,62% (Tabel 3).

Kepuasan pasien dapat diukur dengan mengetahui aspek dari kenyamanan<sup>(18)</sup>. Aspek kenyamanan berupa kenyamanan ruangan, kebersihan ruangan, kebersihan WC, tata letak ruangan dan kesegaran ruangan. Hal ini juga menunjukkan pada penelitian yang telah dilakukan untuk kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah pada unsur lingkungan medikal menunjukkan kategori puas dengan total persentase keseluruhan 69,62% (Tabel 4). Pada kedua bangsal yaitu bangsal Multazam dan Raudhah setiap pagi dan sore petugas *cleaning service* selalu membersihkan dengan menyapu dan mengepel agar kondisi ruangan tetap bersih. Berberapa responden menyatakan bahwa untuk kebersihan dan kerapian tempat tidur juga di



katagorikan puas pada kedua bangsal ini. Hal tersebut disebabkan karena setiap harinya atau dua hari sekali linen akan diganti dan dirapikan oleh perawat sehingga untuk kebersihan dan kerapian tempat tidur yang ditempati setiap pasien relative bersih dan rapi dan mendapat penilaian puas.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh sikap, komunikasi dan *attitude* para pemberi pelayanan. Para pemberi pelayanan tersebut yaitu para tim kesehatan maupun staf, baik staf di bagian pendaftaran maupun dibagian administrasi rawat inap<sup>(10)</sup>. Pada hasil penelitian unsur sikap para petugas loket dan sikap para tim medis dalam memberikan pelayanan menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 78,85% dan 83,08% (Tabel 5).

Tingkat kepuasan pasien salah satunya dapat diukur dengan mengetahui efek dan biaya pengobatan yang diharapkan atau sesuai<sup>(10)</sup>. Pada penelitian ini pada kedua bangsal menunjukkan kategori puas dengan persentase 73,85% (Tabel.6). Hasil ini menunjukkan bahwa efek biaya pengobatan sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu termasuk dalam kategori memuaskan.

### **Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan keperawatan.**

Pelayanan keperawatan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan memberikan perasaan nyaman, aman, efektif dan dan pasien merasa terlindungi yang berpengaruh pada kepuasan pasien<sup>(19)</sup>. Sikap dari perawat yang memberikan pelayanan keperawatan dalam hal sopan santun

adalah salah satu yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien<sup>(10)</sup>. Berdasarkan penelitian ini pada kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah sikap sopan santun perawat dalam memberikan pelayanan menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 84,23% (Tabel 7). Selanjutnya berdasarkan penelitian ini pada kedua bangsal dalam hal kesiapan perawat dalam pemberian pelayanan menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 78,08% (Tabel 7). Hal ini sesuai dengan <sup>(18)</sup>mengukur tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan memberi penilaian dalam hal kecepatan serta kesiapan perawat dalam memberikan pelayanan. Sehingga hasil secara keseluruhan sikap dari perawat dalam memberikan pelayanan menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 81,15% (Tabel 7).

Bentuk kongkret untuk mengukur kepuasan pasien dirumah sakit salah satunya adalah komunikasi yang memberikan informasi kepada pasien oleh petugas rumah sakit yang tak terkecuali perawat<sup>(18)</sup>.Berdasarkan penelitian yang di lakukan di kedua bangsal Multazam dan Raudhah di RS PKU Muhammadiyah pada unsur komunikasi yang ditunjukan perawat dalam hal perawat yang memberikan salam saat masuk ruangan maupun meminta izin sebelum memberikan tindakan dan perawat memberikan informasi, semuanya menunjukkan kategori sangat puas dengan 87,18% (Tabel 8).

### **Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan medis**

Pelayanan medis yang diberikan meliputi komunikasi antar dokter dan pasien, sikap dokter terhadap pasien, waktu tunggu untuk menunggu layanan medis dan proses pengobatan yang telah diberikan<sup>(20)</sup>. Hal ini juga

menunjukkan pada penelitian yang telah dilakukan untuk kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah pada unsur sikap dokter terhadap pasien menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 85,38% (Tabel 9). Selanjutnya penilaian pada penelitian yang telah dilakukan di bangsal Multazam dan Raudhah pada unsur komunikasi antar dokter dan pasien keseluruhannya menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 83,85% (Tabel 10). Hal ini juga sesuai dengan teori tentang kepuasan yaitu kepuasan pasien dapat ditunjukkan dengan komunikasi yang baik, pemberian respon dan *support* atau saran yang ditunjukkan oleh dokter kepada pasiennya guna mempercepat proses kesembuhan<sup>(20)</sup>.

Waktu menunggu pelayanan medis yaitu yang diperlukan untuk menunggu pelayanan selama berada di ruang perawatan adalah salah satu aspek pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan di rumah sakit<sup>(17)</sup>. Dalam hal tersebut berdasarkan hasil penelitian di bangsal Multazam dan Raudhah pada unsur waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan medis menunjukkan kategori puas dengan persentase 68,46% (Tabel 11). Selanjutnya berdasarkan unsur proses pengobatan yang diberikan menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 78,85% (Tabel 12). Sesuai dengan teori yaitu salah satu kepuasan pelayanan medis adalah dalam pemberian resep obat guna untuk penyembuhan pasien<sup>(20)</sup>.

## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS terhadap pelayanan klinik pada bangsal Multazam dan Raudhah di RS Muhammadiyah Yogyakarta Unit I kategori puas.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS terhadap pelayanan keperawatan di bangsal Multazam dan Raudhah di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I kategori sangat puas.
3. Tingkat kepuasan Pasien rawat inap pengguna BPJS terhadap pelayanan medis di bangsal Multazam dan Raudhah di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I kategori sangat puas.

## **F. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti dapat menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I  
Diharapkan untuk pelayanan klinik yang ada di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I lebih ditingkatkan lagi agar mencapai kategori sangat puas,
2. Bagi Tim Medis  
Diharapkan para tim medis dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi pelayanan dengan profesi dan tugasnya masing-masing, agar pelayanan Rumah Sakit tersebut tetap dalam penilaian sangat memuaskan

### 3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti selanjutnya agar meneliti kembali kepuasan pasien pengguna BPJS di bangsal kelas III, apakah ada perbedaan yang signifikan dengan pelayanan yang diberikan.

## **G. UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih untuk ibu Sri Sumaryani, S.Kep.,M.kep Ns.,Sp.Mat.HNC selaku ketua Program Studi Ilmu Keperawatan yang telah memberikan kesempatan dan semangat untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah. Selanjutnya terima kasih untuk ibu Nurvita Risdiana, S.Kep.,Ns.,M.Sc selaku dosen pembimbing dan ibu Novita Kurniasari, S.kep.,Ns.,M.kep selaku dosen penguji telah banyak yang memberikan arahan serta masukan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.

Terima kasih juga untuk RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I yang telah memberikan izin untuk mengambil data penelitian untuk melengkapi Karya Tulis Ilmiah, dan teruntuk para responden saya ucapkan terima kasih karena telah bersedia dengan ikhlas menjadi responden penelitian.

## **H. DAFTAR PUSTAKA**

1. Tjiptono, F. (2005). Manajemen jasa. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
2. Azwar, A. (1996). *Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*. Jakarta: IDI.
3. Thabrany, H. (2005). Asuransi Kesehatan Nasional. Jakarta: PAMJAKI.
4. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2006). Pedoman Pelaksanaan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin (ASKESKIN). Jakarta.

5. Presiden Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Retrieved Januari 17, 2014. From: <http://www.jamsosindonesia.com/home/download/kjs/files/PerUU/SJSN/U%2024%20Tahun%202011/pdf>
6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71/MENKES/SK/XII/2013 Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional
7. Nursalam. (2008). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: *Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
8. Sugiyono. (2005). *Statistic Untuk Penelitian*. Cetakan VIII. Bandung: Alfa Beta.
9. Hidayat, A.A.A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Medika.
10. Zhijian Li, Jiale Hou, Lin Lu, Shenglan Tang & Jin Ma. (2012). On residents satisfaction with community health services after health care system reform in Sanghai, China, 2011. *BMC Public Health* 2012, 12(suppl 1):59. From: <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/S1/S9>.
11. Wingjosoebroto. (2000). *Ergonomi Studi Gerak dan Waktu*. Guna Widya. Jakarta: Kanisius
12. An-Nafi', A.F. (2009). *Pengaruh Kenyamanan Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas III Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUI Kustati Surakarta*. Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta
13. Indrani, H.C & Santosa, I.P. (2009). *Disain Pencahayaan Ruang Rawat Inap Kelas Atas Rumah Sakit Darmo Dan ST. Vincentius A. Paulo Surabaya*. Universitas Kristen Petra Surabaya.
14. Kementrian ketenagaan. (2005). *Best practice manual – lighting. India: efisiensi energy (BEE)*.

15. Santosa, A. (2006). *Pencahayaan Pada Interior Rumah Sakit: Studi Kasus Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
16. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2006). *Pedoman Teknis Sarana Dan Prasarana Bangunan Instalasi Rawat Inap (Umum)*. Jakarta.
17. Griffith. (1987). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Guna Jaya.
18. Junadi. (2007). *Meningkatkan kepuasan pelayanan pelanggan*. Jakarta: salemba empat.
19. Nursalam, (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
20. Liang & Tang. (2013). The Chinese community patients's life satisfaction, assessment of community medical service, and trust in community health delivery system. *Health and Quality of Life Outcomes* 2013, 11:18. From: <http://www.hqlo.com/content/11/1/18>.