

## STUDI FENOMENOLOGI: PENGALAMAN KLIEN PADA PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN ASURANSI BPJS PBI DI RUANG RAWAT INAP RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN-PROBOLINGGO

Emelya Yuliana Sugianto<sup>1</sup>, Husnul Khotimah<sup>2</sup>, Sri Astutik<sup>3</sup>

[emellyayulliana@gmail.com](mailto:emellyayulliana@gmail.com)<sup>1</sup>, [husnulhotimah@unuja.ac.id](mailto:husnulhotimah@unuja.ac.id)<sup>2</sup>, [astutikandayani@unuja.ac.id](mailto:astutikandayani@unuja.ac.id)<sup>3</sup>

Universitas Nurul Jadid

### ABSTRAK

Latar belakang: Pemahaman terhadap pengalaman pasien menjadi penting terutama pengguna asuransi BPJS BPI. Mencakup persepsi, kepuasan, serta tantangan yang dihadapi pasien selama menerima perawatan Tujuan: Untuk mengetahui fenomenologi pengalaman klien pada pelayanan keperawatan dengan asuransi BPJS PBI di ruang rawat inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan-Probolinggo Metode: Kualitatif dengan pendekatan study fenomenologi deskriptif. Metode pengambilan sampel Purposive Sampling Hasil: (1) Tangible (bukti fisik) fasilitas dan kebersihan diruangan. (2) Reliability (kehandalan) kinerja pelayanan perawat yang tepat. (3) Responsiveness (daya tanggap) kesediaan petugas memberi pelayanan dengan cepat. (4) Assurance (jaminan) keramahan dan sopan santun petugas kesehatan. (5) Empathy (empati) kemudahan melakukan komunikasi dan memahami kebutuhan pasien Kesimpulan: Fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit memadai serta ruangan yang bersih, kehandalan perawat dalam pemberian pelayanan, ketanggapan perawat terhadap kebutuhan pasien, sikap jaminan yang diberikan seperti keramahtamahan dan sopan santun, serta rasa peduli yang ditunjukkan oleh perawat kepada pasien selama rawat inap di RSUD Waluyo Jati.

**Kata Kunci:** Fenomenologi, Pengalaman Klien, Pelayanan Keperawatan.

### ABSTRACT

*Background: Understanding the patient experience is important, especially BPJS BPI insurance users. Includes perceptions, satisfaction, and challenges faced by patients while receiving care Objective: To determine the phenomenology of client experience in nursing services with BPJS PBI insurance in the inpatient room of RSUD Waluyo Jati Kraksaan-Probolinggo Methods: Qualitative with descriptive phenomenological study approach. Purposive sampling method Results: (1) Tangible facilities and cleanliness in the room. (2) Reliability proper nurse service performance. (3) Responsiveness the willingness of officers to provide services quickly. (4) Assurance friendliness and courtesy of health workers. (5) Empathy ease of communication and understanding patient needs Conclusion: The facilities provided by the hospital are adequate and the room is clean, the reliability of nurses in providing services, the responsiveness of nurses to patient needs, the attitude of assurance provided such as hospitality and courtesy, and the sense of care shown by nurses to patients during hospitalization at RSUD Waluyo Jati*

**Keywords:** Phenomenology, Client Experience, Nursing Services.

### PENDAHULUAN

Indikator penting yang harus diperhatikan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, melalui pengalaman pasien seseorang dapat menilai sejauh mana mereka menerima pelayanan keperawatan atau pelayanan kesehatan, kebutuhan dan keinginan, serta nilai-nilai yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan. Pada era globalisasi saat ini menuntut intansi kesehatan pemerintah atau swasta untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik dikarenakan persaingan yang cukup tinggi, sehingga pasien dan keluarga yang datang berkunjung dan berobat akan merasa puas. Jika suatu kinerja pelayanan kesehatan yang

didapatkan sama atau tidak kurang bahkan lebih dari ekspektasi, maka pasien dapat merasakan perasaan puas, namun ketika kinerja pelayanan kesehatan jauh dari ekspektasi yang diharapkan, maka pasien akan merasa kecewa. Kualitas pelayanan dapat dilihat atau dinilai dari lima dimensi yang ada, terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), aspek jaminan (assurance), dan empati (empathy). Pelayanan kesehatan yang berkualitas tersebut harus diberikan oleh tenaga kesehatan dengan tetap menjaga kualitas dan standar yang bermutu sehingga di peroleh pelayanan yang optimal. Kepuasan pasien yang rendah berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan, karena mutu pelayanan keperawatan atau kualitas asuhan keperawatan memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga keperawatan dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien atau klien, dan kepuasan pasien merupakan hal yang penting dan harus dipertahankan serta ditingkatkan dan etika petugas kesehatan kepada pasien juga dapat memengaruhi peningkatan maupun penurunan kepuasan pasien.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan, menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%, karena bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Pada tahun 2021, target tingkat kepuasan pasien yang ditetapkan adalah 79%, dan hasil pengukuran survei kepuasan pasien dari seluruh unit layanan yang terkait pelayanan langsung kepada pasien pada tahun 2021 mencapai nilai 81.74%, seluruh unit kerja mendapatkan kriteria kinerja baik (B) berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 karena berada pada rentang kepuasan 76.61–88.30.

Tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas dari fasilitas rumah sakit juga semakin meningkat, sehingga bermacam usaha dilaksanakan untuk memenuhi harapan tersebut, salah satunya dengan pemberian dari badan hukum dan jaminan kesehatan nasional (JKN) yakni Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terbentuk berdasarkan pasal 5 ayat (1) serta pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004, Permasalahan mengenai pelayanan keperawatan atau kesehatan yang diberikan kepada pasien pengguna asuransi BPJS terutama PBI sering kali belum maksimal, terlihat dari tingkat kepuasan pasien yang kurang, hal ini biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pemeriksaan dilakukan oleh dokter di ruang perawatan terkesan cepat dan tergesa-gesa sehingga pasien merasa tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter. pemberian obat yang dibatasi membuat pasien tidak nyaman, sistem rujukan berjenjang membuat pasien merasa proses rujukan menjadi lebih lama dan sulit dalam pengurusannya dan empati perawat yang minim. Peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak dapat diabaikan oleh kebijakan di rumah sakit, karena seiring meningkatnya kesadaran masyarakat tentang berharganya kesehatan bagi hidup mereka, tentunya kualitas pelayanan keperawatan atau kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar efisien, efektif harus diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Maka setidaknya dalam melakukan pelayanan keperawatan atau kesehatan hendaknya tidak membedakan status sosial, ekonomi, agama, ras, dan lain sebagainya, cukup memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas agar pasien memiliki pengalaman kepuasan yang baik.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Indonesia diproyeksikan sebanyak 278,8 juta jiwa pada 2023, jumlah tersebut naik 1,1% dibandingkan pada tahun lalu yang sebanyak 275,7 juta jiwa. Direktur Utama BPJS

Kesehatan Ali Ghufron Mukti mengatakan bahwa BPJS Kesehatan memiliki kepesertaan mencapai 262,74 juta atau setara dengan 94,6 persen per 1 September 2023, Ghufron menuturkan bahwa dari 94,6 persen itu hanya 79 persen merupakan peserta aktif JKN, dengan demikian, jumlah peserta aktif sekitar 207,56 juta, sedangkan yang tidak aktif berkisar 55,18 juta peserta. Peserta JKN mengalami peningkatan setiap tahunnya atau sebesar 90% dari jumlah penduduk di Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Jawa Timur telah mencetak sebanyak 61,58% Penerima Bantuan Iuran (PBI) pada tahun 2022, di Kabupaten Probolinggo sendiri tercatat pada tahun 2022 pengguna BPJS PBI mencapai 47,16%.

Direktur Riset Myriad Research Comitted Eva Yusuf mengatakan, dari total 17.280 responden masyarakat, sebanyak 81% menyatakan puas terhadap BPJS Kesehatan, angka ini melampaui target kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh pemerintah, yaitu sebesar 75%, persentase total sebesar 81% itu merupakan gabungan dari indeks kepuasan peserta terhadap layanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL), kantor cabang dan BPJS Kesehatan pusat, presentase indeks kepuasan peserta terhadap fasilitas kesehatan diperoleh dari gabungan antara kepuasan peserta di FKTP 80% dan FKRTL 82%, pada tingkat FKTP, indeks kepuasan peserta yang dilayani di puskesmas terbilang sama persis dengan kepuasan peserta yang dilayani dokter praktek perorangan dan klinik, yaitu sebesar 80% .

Berdasarkan penelitian yang di lakukan oleh Irmawati Djafar et al, (2023) menunjukkan bahwa beberapa pasien memiliki persepsi baik dan kurang baik, persepsi yang baik yakni prosedur pelayanan, pemeriksaan dokter serta pelayanan BPJS PBI yang diberikan oleh perawat, dokter dan tenaga kefarmasian, sedangkan untuk persepsi yang kurang baik yaitu pemeriksaan oleh perawat, ketepatan waktu pelayanan yang cukup lama yang diberikan oleh perawat, dokter dan kefarmasian.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Kamariyah et al, (2019) menunjukkan pelayanan rumah sakit handal di bidang pelayanan umum, sistem rujukan dan Pelayanan Keperawatan dan dokter umum, terdapat beberapa petugas yang kurang tanggap namun secara umum pasien puas dengan daya tanggap petugas, peserta belum yakin terhadap keamanan dan kenyamanan pelayanan selama di rumah sakit, empati tidak dapat diterima pasien dengan waktu yang singkat, bukti langsung Kebutuhan Fasilitas rawat inap peserta BPJS kesehatan belum terpenuhi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di RSUD Waluyo Jati pada tanggal 4 Januari 2024, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan 2 partisipan yang dilakukan perawatan di ruang rawat inap dengan tujuan untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi partisipan terkait kepuasan mereka dengan pelayanan di ruangan tersebut, dan data dilapangan menunjukkan 1 responden kurang nyaman dari aspek daya tanggap (responsiveness) mengenai jumlah perawat di malam hari tidak seimbang dengan jumlah pasien, 1 responden lainnya kurang nyaman dari aspek tangible (berwujud nyata) mengenai kurangnya ketersediaan kamar untuk pasien, hal ini dikuatkan dengan hasil observasi langsung oleh peneliti yang dimana pasien tidak berada di dalam kamar melainkan di tempatkan di lorong depan kamar-kamar pasien

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mencari tahu pengalaman klien pada pelayanan keperawatan, dengan judul “Studi Fenomenologi: Pengalaman Klien pada Pelayanan Keperawatan dengan Asuransi BPJS PBI di Ruang Rawat Inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan-Probolinggo”

melakukan penelitian terkait “Studi Fenomenologi: Pengalaman Klien pada Pelayanan Keperawatan dengan Asuransi BPJS PBI di Ruang Rawat Inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan-Probolinggo”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologis, bertujuan untuk mengetahui pengalaman klien pada pelayanan keperawatan dengan asuransi BPJS PBI di ruang rawat inap RSUD Waluyo Jati

Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah, penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif, misalnya ucapan, perilaku, atau tulisan yang berasal dari subjek penelitian yang diamati.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik partisipan

Partisipan dalam penelitian ini adalah pasien pengguna asuransi BPJS PBI dengan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Waluyo Jati, masing-masing partisipan yaitu:

**Tabel /Data 1 Karakteristik Partisipan**

Partisipan	Jenis Kelamin	Usia	Agama	Pendidikan	Pekerjaan
P1	Perempuan	29 <sup>th</sup>	Islam	SMA	Ibu rumah tangga
P2	Perempuan	33 <sup>th</sup>	Islam	SMP	Ibu rumah tangga
P3	Perempuan	25 <sup>th</sup>	Islam	S1	Ibu rumah tangga
P4	Perempuan	20 <sup>th</sup>	Islam	SMA	Bank Mekar
P5	Perempuan	29 <sup>th</sup>	Islam	S1	Guru swasta
P6	Perempuan	35 <sup>th</sup>	Islam	SMP	Ibu rumah tangga
P7	Perempuan	60 <sup>th</sup>	Islam	SMA	Ibu rumah tangga
P8	Perempuan	21 <sup>th</sup>	Islam	SMA	Ibu rumah tangga

Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang, dengan jenis kelamin perempuan berusia antara 20-60 tahun. Partisipan pertama berusia 29 tahun, partisipan kedua berusia 33 tahun, partisipan ke tiga berusia 25 tahun, partisipan ke empat berusia 20 tahun, partisipan ke lima berusia 29 tahun, partisipan ke enam berusia 35 tahun, partisipan ke tujuh berusia 60 tahun, dan partisipan ke delapan berusia 21 tahun. Dari ke delapan partisipan beragama islam, dan 2 dari 8 partisipan dengan pendidikan terakhir SMP, 4 dari 8 partisipan dengan pendidikan terakhir SMA, dan 2 dari 8 partisipan lainnya dengan pendidikan terakhir Sarjana, dengan pekerjaan masing-masing partisipan yang berbeda; 6 dari 8 partisipan sebagai ibu rumah tangga, 1 sebagai guru swasta dan 1 lainnya bekerja sebagai pegawai bank

### 2. Analisa Data

Berdasarkan transkrip dari hasil wawancara dan catatan lapangan yang dibuat peneliti bersamaan di analisis, sehingga mendapat 5 tema mengenai kepuasan pasien yang meliputi lima dimensi pelayanan keperawatan yang dikenal dengan metode servqual, yaitu: Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Tema-tema tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Tangible (bukti fisik)
- 1) Fasilitas dan Kebersihan
    - “Enak sih dek, sudah memuaskan” (P1)
    - “Alhamdulillah ya enak, puas lah tidak terlantarkan juga” (P2)
    - “Fasilitas ruangan cukup baik sudah, kipas ada enak, kamar mandi sudah terpenuhi enak juga, dah gitu aja” (P3)
    - “Yaa enak” “Ndak, sudah enak kok, ini dibersihkan pagi sore apa ya, dua kali pokoknya, sudah enak bersih” (P4)
    - “Kalau soal itu udah enak sih, bersih juga ya, meskipun ruangan bersama masih ada sekat untuk masing-masing kayak gini” (P5)
    - “Ndak enak dah dek, bersih dah enak pokoknya” (P6)
    - “Bagus, bersih, puas” (P7)
    - “Fasilitas sudah memadai, kebersihan juga sudah bersih” (P8)
- b. Reliability (kehandalan)
- 1) Kinerja pelayanan yang tepat
    - “Iyaa kalau ada keluhan itu langsung ditangani” (P1)
    - “Telaten, asalkan itu kita kalau ada apa-apa langsung laporan jadi suster juga ke kita enak, ndak terlalu khawatir” (P2)
    - “Cukup handal semua” (P3)
    - “Perawatannya baik” (P4)
    - “Kalau dari cara memberi perawatannya ya baik bagus juga, itu aja sih” (P5)
    - “Enak sudah, pelayanannya bagus” (P6)
    - “Pelayanannya bagus” (P7)
    - “Terkait pelayanan disini sudah cukup puas lah, untuk pelayanan yang diberikan perawat sudah bagus” (P8)
- c. Responsiveness (daya tanggap)
- 1) Kesiapan petugas memberi pelayanan dengan cepat
    - “Barusan saya kan diganti plester itu, dibilang itu sebentar ya bu nanti agak nyeri gitu, dibilang duluan itu dikasi tau” (P1)
    - “Gercep (gerak cepat), langsung ditanya ada keluhan apa gitu nanti kalau ada keluhan langsung di tanggapi” (P2)
    - “Waktu awal masuk kesini tapi di IGD, meskipun penuh pasiennya tetep langsung ditangani dulu, ndak mikir disuruh ngisi pendaftaran langsung ditangani” “Iyaa sama saja, cepat tanggap (diruang rawat inap)” (P3)
    - “Iyaa diminta tolong langsung ditanggapi” (P4)
    - “Langsung ditanggapi kalau ada masalah apa, kayak kalau infusnya habis itu langsung diganti” (P5)
    - “Cepat tanggap kok dek, ada apa-apa itu langsung dibantu sama perawatnya” (P6)
    - “Orangnya langsung tanggap ndak perlu disuruh sudah langsung kesini, diminta tolong langsung, kayak infus habis ya langsung diganti” (P7)
    - “Langsung ditanggapi mbak, dibantu, kalau ditanya ada keluhan terus dikasi tau ya langsung ditangani” (P8)
- d. Assurance (jaminan)
- 1) Keramahan dan Sopan Santun petugas kesehatan
    - “Baik itu dah dek, baik-baik, ramah-ramah dak ada yang bersikap ndak telaten, aman nyaman lah” (P1)
    - “Enak-enak, ngerasa aman nyaman juga dapat pelayanan disini” (P2)
    - “Ramah, baik kalau ada apa-apa langsung ditangani gitu sama perawat-perawat disini semalam” (P3)

“Sopan-sopan kok” (P4)

“Baik semua deh kayak nya disini, yaa kayak sopan santun ya sopan” (P5)

“Baik dah dek, dak ada yang gimana-gimana gitu baik-baik dah” (P6)

“Bagus-bagus sopan semua” (P7)

“Sopan santun iya ramah-ramah” (P8)

e. Empathy (empati)

1) Kemudahan melakukan komunikasi dan memahami kebutuhan pasien

“Dihargai kok meskipun pengguna BPJS” “Sesuai kok, soalnya enak-enak itu dek” (P1)

“Sesuai sama yang saya harapkan, kalau kita itu maunya kayak gini nah sama suster itu kita diturutin dulu apa maunya kita, semisal ndak bisa ya kita dikasi pelayanan yang lain, kayak kemaren mau lahiran normal itu kita diturutin banget meskipun ada keluhan-keluhan diusahakan bisa tapi kalau ndak bisa itu suster bilang yauda ganti aja prosedurnya ke yang ini gitu, gercep-gercep” (P2)

“Ini pertama kali pakai BPJS sih tapi pelayanannya sama enak, memuaskan sudah sesuai, cuma kemaren waktu di IGD aja yang sedikit ada keluhan soalnya banyak pasien kan bed nya penuh jadinya dapat bed yang gak enak, jadi capenya disitu ajasih” (P3)

“Merasa dihargai meskipun ndak mampu, sudah sesuai kok ndak seperti kebanyakan orang bilang katanya kalau disini ndak enak, perawatnya ginilah gitu hehe” “Iyaa insyaallah percaya lah, aman hehehe” (P4)

“Iyaa dibantu, keseluruhan aman kok, perawatnya enak baik semua, cuma kendala kemaren pas di igd itu aja kan rame pas banyak pasien belum pindah ke kamar itu aja ndak enak nya” (P5)

“Iyaa enak dah diperhatiin, menghargai juga, kalau semisal ndak dihargain pas dimarah-marahi ya saya juga ndak mau dek, hahaa, udah sesuai dah, enak” (P6)

“Iyaa sudah bagus-bagus kok dibantu juga, sudah puas cuma emang kemaren diluar itu jadi ndak enak aja kurang puas pas disitu aja soalnya penuh” (P7)

“Ndak ada masalah sudah cukup peduli ya, sangat membantu juga, enak lah sudah sesuai dengan harapan cuma untuk penanganan hasil lab nya kurang satset, misalkan diambil darah terus dibawa ke lab itu hasilnya ndak langsung dikasi tau jadi masih bertanya-tanya sama hasilnya, selain itu udah aman aja” (P8).

## PEMBAHASAN

Pada bagian ini peneliti akan membahas dan menjelaskan tentang Studi Fenomenologi: Pengalaman Klien pada Pelayanan Keperawatan dengan Asuransi BPJS PBI di Ruang Rawat Inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan-Probolinggo.

### 1. Gambaran tempat Penelitian

RSUD Waluyo Jati merupakan rumah sakit kelas B yang diresmikan oleh Gubernur kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur pada tanggal 06 Januari 1982, berlokasi di Jl. Dr. Soetomo No.1 Kraksaan Kabupaten Probolinggo di Desa Kandang Jati Kulon Kecamatan Kraksaan

Penelitian dilaksanakan di empat ruang rawat inap yang berbeda, terdiri dari rosela ruang maternitas, melati ruang anak, mawar kuning, dan asoka ruang bedah dengan masing-masing dua partisipan dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang dapat mewakili keseluruhan ruang rawat inap di RSUD Waluyo Jati

### 2. Interpretasi dan Hasil Diskusi

Hasil penelitian tentang Studi Fenomenologi: Pengalaman Klien pada Pelayanan Keperawatan dengan Asuransi BPJS PBI di Ruang Rawat Inap RSUD Waluyo Jati

Kraksaan-Probolinggo. Dari delapan partisipan di dapatkan 5 tema mengenai kepuasan pasien yang meliputi lima dimensi pelayanan keperawatan yang dikenal dengan metode servqual, yaitu: Tangiable (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati)

a. Tangiable (bukti fisik)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap yaitu delapan partisipan mengatakan puas dengan Tangiable yang dimiliki oleh RSUD Waluyo Jati, delapan partisipan mengatakan bahwa pada saat partisipan berada di ruang rawat inap, petugas kebersihan selalu membersihkan ruangan dua kali sehari di pagi dan sore hari, fasilitas yang tersedia diruangan pasien juga memadai

Peneliti terdahulu mengungkapkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan usia, pekerjaan, pendidikan pada dimensi tangible yaitu 39% responden merasa puas terhadap pelayanan rawat inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang, namun terdapat 60.7% responden merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap, pentingnya penempatan sarana dan prasarana dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan, oleh karena itu dibutuhkan kesesuaian atau tempat yang strategis agar pasien dan keluarga pasien dapat menikmati fasilitas yang disediakan dengan maksimal.

Hal ini didukung dengan teori servqual menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988: Tangiable (bukti fisik) yaitu dimensi ini mengukur kualitas fisik dari fasilitas, peralatan, dan penampilan staf, fasilitas yang bersih dan nyaman, peralatan yang modern, dan staf yang berpenampilan rapi dapat meningkatkan kualitas layanan dan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan instansi kesehatan.

Berdasarkan asumsi peneliti serta dukungan dari penelitian terdahulu dan teori yang ada, tangible (bukti fisik) terutama mengenai fasilitas dan kebersihan yang diberikan oleh rumah sakit sangat penting untuk ditingkatkan karena dapat mempengaruhi nilai kepuasan yang dirasakan oleh pasien

b. Reliability (kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian ini, delapan partisipan mengatakan bahwa pada saat partisipan berada di ruang rawat inap, perawat menunjukkan kehandalannya dalam merawat pasien sehingga pasien tidak merasa khawatir dan merasa aman, seperti membantu memenuhi kebutuhan pasien, membantu membersihkan diri pasien, dan melakukan tindakan yang lain dengan aman

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa kehandalan dari para petugas kesehatan dapat memberikan kepuasan pada pasien, kemampuan perawat dalam memberikan layanan yang dibutuhkan dengan tepat dan akurat serta memuaskan, perlakuan yang adil antara pasien umum dan peserta jaminan kesehatan nasional, kecakapan perawat saat berkomunikasi dan memberikan informasi kesehatan, pemenuhan kebutuhan pasien, serta kesiapan perawat dalam merawat pasien.

Hal ini didukung dengan teori servqual menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988: Reliability (kehandalan) yaitu dimensi ini menunjukkan seberapa jauh instansi kesehatan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat, kehandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk klien dalam memberikan evaluasi tentang suatu instansi kesehatan.

Berdasarkan asumsi peneliti serta dukungan dari penelitian terdahulu dan teori yang ada, Reliability (kehandalan) perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien memiliki pengaruh pada kepuasan pasien terutama dalam meningkatkan rasa

aman dan nyaman pasien selama diberikan perawatan, keakuratan dan ketepatan menjadi hal penting untuk pasien dalam memberikan evaluasi tentang rumah sakit tersebut

b. Responsiveness (daya tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian ini, delapan partisipan mengatakan perawat cepat tanggap dalam melayani pasien, menanyakan keluhan yang pasien rasakan dan langsung diberikan penanganan sehingga pasien merasa nyaman

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa daya tanggap perawat dalam kecepatan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pasien, dan kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan serta memberikan tindakan kepada pasien harus signifikan dengan harapan pasien sehingga rasa kepuasan pasien terpuaskan.

Hal ini didukung dengan teori servqual menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988: Responsiveness (daya tanggap) yaitu dimensi ini menunjukkan kemauan dan komitmen dari instansi kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari instansi kesehatan atau karyawan dalam membantu klien karena dapat memberikan pengalaman layanan yang positif.

Berdasarkan asumsi peneliti serta dukungan dari penelitian terdahulu dan teori yang ada, Responsiveness (daya tanggap) perawat dalam melayani pasien menjadi penting dalam meningkatkan rasa nyaman pasien selama dirawat di rumah sakit, karena kenyamanan juga dapat menjadi faktor dari proses kesembuhan pasien tersebut

d. Assurance (jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian ini, delapan partisipan mengatakan, perawat memiliki sikap keramahtamahan serta sopan santun dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien merasa terjamin akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat

Penelitian terdahulu menyatakan dimensi ini dapat dinilai dari sikap petugas kesehatan yang profesional, ditunjukkan dengan pemahaman tentang apa yang mesti dilakukan untuk kenyamanan pasien sehingga pasien terhindar dari keragu-raguan untuk berobat di rumah sakit, sikap ramah serta sopan santun yang diberikan perawat kepada pasien akan menumbuhkan kepercayaan bahwa mereka bisa sembuh bila berobat di Rumah Sakit Putri Husada Tembilahan.

Hal ini didukung dengan teori servqual menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988: Assurance (jaminan) yaitu dimensi ini menunjukkan kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari klien yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, keramahtamahan dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya klien terhadap instansi kesehatan.

Berdasarkan asumsi peneliti serta dukungan dari penelitian terdahulu dan teori yang ada, Assurance (jaminan) sikap profesional seorang perawat seperti keramahtamahan serta sopan santun dalam memberikan pelayanan dapat melahirkan rasa kepercayaan dan keyakinan pasien sehingga dapat mempengaruhi nilai kepuasan terhadap rumah sakit

e. Empathy (empati)

Berdasarkan hasil penelitian ini, delapan partisipan mengatakan, perawat memahami kebutuhan pasien dengan baik, membantu memenuhi kebutuhan pasien, memberikan dukungan kepada pasien, keramahan serta kemudahan dalam berkomunikasi membuat pasien merasa dihargai

Peneliti terdahulu mengungkapkan bahwa kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh empati perawat, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Iwan Ardian, Nutrisia Nu'im Haiya, Intan Rismatul Azizah (2021), terkait kepuasan pasien dari segi empati

atau interaksi perawat dengan pasien rawat inap pada saat memberikan asuhan keperawatan, pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa interaksi perawat dengan pasien yang terjadi saat melaksanakan asuhan keperawatan dapat mempengaruhi kepuasan, karena terjadinya kepuasan tersebut dapat dilihat saat perawat melakukan interaksi langsung dengan pasien, selain itu pelayanan yang diberikan oleh perawat merupakan satu dari berbagai pelayanan dasar yang tersedia di pelayanan kesehatan atau rumah sakit, hal ini tak dapat dipungkiri sehingga menyebabkan interaksi perawat dengan pasien menjadi lebih banyak terjadi, selain itu juga perawat memiliki sisi fokus untuk memenuhi kebutuhan perawatan kesehatan pasien secara keseluruhan termasuk upaya memulihkan kesehatan emosi dan spiritual.

Hal ini didukung dengan teori *servqual* menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988: *Empathy* (empati) yaitu dimensi ini menunjukkan kemampuan komunikasi, dan perhatian para staf untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan instansi kesehatan, serta memahami kebutuhan klien yang akan memberikan dampak baik dari evaluasi klien.

Berdasarkan asumsi peneliti serta dukungan dari penelitian terdahulu dan teori yang ada, *Empathy* (empati) hal yang mungkin lebih penting dalam pemberian pelayanan keperawatan kepada pasien, karena pasien cenderung lebih berfokus kepada rasa peduli perawat, dan kebanyakan nilai empati didapatkan lebih rendah daripada beberapa tema yang lainnya, pentingnya bagi seorang perawat maupun petugas kesehatan yang lain untuk bersikap lebih baik terutama dalam memisahkan perasaan pribadi dalam pekerjaan, selain penting untuk meningkatkan kepuasan pasien hal itu juga dapat meningkatkan nilai dari rumah sakit tersebut dan nilai seorang perawat

## **KESIMPULAN**

Fasilitas yang memadai dan kebersihan ruangan, kehandalan perawat dalam pemberian pelayanan kepada pasien, ketanggapan perawat terhadap kebutuhan pasien, sikap jaminan yang diberikan seperti keramahmatan dan sopan santun, serta empati atau rasa peduli yang ditunjukkan oleh perawat, semuanya berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas dalam lima dimensi ini sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan

## **SARAN**

### **1. Bagi Instansi Keperawatan**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dan dapat mengembangkan kompetensi pembelajaran bagi mahasiswa khususnya tentang Pelayanan Keperawatan

### **2. Bagi pihak RSUD Waluyo Jati**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, diharapkan perawat selalu memberikan pelayanan yang baik khususnya dalam pelayanan keperawatan, dan selalu meng update ilmu keperawatan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang model *servqual* atau lima dimensi. Kiranya penelitian ini juga dapat dijadikan referensi dan dasar untuk lebih memperdalam dan mengembangkan penelitian tentang Pengalaman Klien pada Pelayanan Keperawatan baik dengan

Asuransi BPJS atau Non BPJS di instansi kesehatan baik menggunakan penelitian kualitatif ataupun kuantitatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Rika, and Annisa Sulisty Rini, 'Jumlah Peserta BPJS Dan Non BPJS', 2023
- Apriyanto, Mulono, Muntaha, Okma Yendri, Zaedun Na'im, Chrisnawati, Puji Hastuti, and others, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. by Ari Setiawan, 1st edn (Yogyakarta: Nuta Media JOgja, 2022)
- Ardian, Iwan, Nutrisia Nu'im Haiya, and Intan Rismatul Azizah, 'Kualitas Pelayanan Keperawatan Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pasien', *Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 7.2 (2021), 86–96 <<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30659/nurscope.7.2.86-96>>
- Ardiansya Usman, Cahyudi, Budi Wahono, and M Khoirul, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Caffe Paimo Malang (Studi Kasus Pada Pengunjung Caffe Paimo Malang)', *E – Jurnal Riset Manajemen*, 12.02, 1656–65
- Arti, Kristina Ayu, 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) Di Mata Penerima Manfaat Di Kabupaten Purbalingga', 2020, 62–72
- Asyir Annur, Muhammad, Rini Harianti, and Rendi Randika, 'Respons Time Terhadap Tingkat Kecemasan Dan Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 12.1 (2023), 62–69
- Ayu Rizaty, Monavia, and Dimas Bayu, 'Data Jumlah Penduduk Indonesia (2013-2023)', 2023
- Badrin, Nina Nisrina, Rini Rachmawaty, and Kusri Kadar, 'Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan : Literature Review', *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 4.1 (2019), 87–96 <<https://doi.org/10.22216/jen.v4i1.3674>>
- Chumaida, Zahri Vandawaty, Bambang sugeng Ariadi Subagyono, Fiska Silvia, Trisandini P. Usanti, and Indira Retno Aryatie, *Asuransi Kesehatan Dan BPJS Kesehatan*, ed. by Abdul Rofiq, Bichiz DAZ, and Dhiky Wandana (CV. Jakad Media Publishing, 2020)
- Djafar, Irmawati, Irwan, and Lia Amalia, 'Persepsi Pasien Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Toto Utara', *Journal Health & Science : Gorontalo Journal Health and Science Community*, 7.4 (2023), 315–27
- Don Pratama, Yulius, Sangking, and Thea Farina, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pasien BPJS Kesehatan Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangaka Raya', *Journal of Environment and Management*, 2.2 (2021), 191–99 <<https://doi.org/https://doi.org/10.37304/jem.v2i2.2948>>
- Fardhoni, Pengaruh Pelayanan Keperawatan Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien, 2023
- Fatrida, Dedi, Didi Yunaspi, Ulfa Suryani, and Yola Yolanda, *Strategi Pelayanan Keperawatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien*, ed. by Nia Duniawati, Cetakan 1 (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2023)
- Hadi, Abd., Asrori, and Rusman, *Penelitian Kualitatif Studi Fenomenologi, Case Studi, Grounded Theory, Entografi, Biografi*, ed. by Retnani Nur Brilliant and Nisa Faliah, Cetakan 1 (Banyumas: CV.Pena Persada, 2021)
- Helaluddin, 'Mengenal Lebih Dekat Dengan Pendekatan Fenomenologi: Sebuah Penelitian Kualitatif', 2018, 1–15
- Helaluddin, and Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktik*, 1st edn, 2019
- Imran, Yuliharsi, Almasdi, and Yimmi Syavardie, 'Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas', *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5.3 (2021), 389–96
- Indah Sari, Nurbani, Maria Fudji Hastuti, and Herman, 'Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan: Literature Review', 1–8
- Islamy, La Ode Syaiful, and Sulima, 'Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum

- Daerah (RSUD) Kota Baubau', *Jurnal Kesehatan Manarang*, 6.1 (2020), 20–27  
<<https://doi.org/10.33490/jkm.v6i1.153>>
- Istijanto, Riset Sumber Daya Manusia, ed. by Agus Purwanto and Sukoco
- Juwita, Lisavina, Imelda Rahmayunia Kartika, Yenny Safitri, Dwi Yogo Budi Prabowo, Wiwit Febrina, I Gusti Ayu Putu Satya Laksmi, and others, *Ilmu Keperawatan Dasar*, ed. by Arif Munandar, Cetakan 1 (DOTPLUS Publisher, 2022)
- Kamariyah, Nurhusna, and Nurlinawati, 'Studi Fenomenologi Kepuasan Pasien Pengguna Pelayanan BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Raden Mattaher Jambi', *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 3.1 (2019), 61–69
- Lestari, Five Indah, M.Kamali Zaman, and Zulkarnaini, 'Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Puri Husada Tembilahan', *JOMIS (Journal of Midwifery Science)*, 6.2 (2022), 128–36  
<<https://doi.org/10.36341/jomis.v6i2.2326>>
- Mboi, Nafsiah, 'Berita Negara Republik Indonesia', 874, 1–44
- Munawwaroh, Alissa Ikrima, and Fitri Indrawati, 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep', *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2.3 (2022), 268–77  
<<https://doi.org/https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>>
- Nakka Gasong, David, Venti Agustina, and Clara Valentina, 'Hubungan Antara Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Mutu Layanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga', *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 8.1 (2023), 12–19
- Nursolihah, Iha, 'Analisis Kepuasan Rumah Sakit Di Indonesia Bekerja Sama Dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan', *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 10.7 (2023), 2349–59
- Oini, Omy, Renata Komalasari, and Shinta Yuliana Hasibuan, 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap', *Nursing Current*, 5.2 (2017), 50–60  
<<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19166/nc.v5i2.1707>>
- Pinem, Gisa Zel Dita, 'Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Di RSUD Laras Kabupaten Simalungun', 2021
- Putri Romayanti, Yani, Lidya Ameliana, and Lina Winarti, 'Optimasi Hydroxypropyl Methylcellulose (HPMC) Dan Karbopol Dalam Masker Gel Peel-Off Antioksidan Ekstrak Daun Jamblang (*Syzygium Cumini L.*)', *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8.2 (2020), 164–69  
<<https://doi.org/10.36858/jkds.v8i2.228>>
- Rahmadani, Widya, 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2019', *Human Care Journal*, 6.1 (2021), 103–12  
<<https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1097>>
- Rahmaoktaviani, Dahlia, and Ipang Setiawan, 'Pengelolaan Bisnis Sanggar Senam Aerobik Di Kabupaten Rembang', *Indonesian Journal for Physical Education and Sport*, 1.2 (2020), 409–13
- Ramadhan, M. Syafrie, Robi Kevin A, Shinta Adelia, Vika Zeny A, M. Fadel Ramadhan, Riris Ristinawati, and others, *Kacamata Hukum: Analisa Kebijakan Masa Pandemi Covid-19*, ed. by Darania Anisa (Guepedia, 2020)
- Rosyada, Dede, *Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Pendidikan*, ed. by Murodi, 1st edn (Kencana, 2020)
- Sarosa, Samiaji, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, ed. by Flora Maharani, 2021
- Siregar, Nina Siti Salmaniah, *Komunikasi Terapeutik Bernuansa Islami*, 2021
- Situmorang, Benny H.L., Nurianny, Tigor H Situmorang, and Hasnidar, 'Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien PBI (Penerimaan Bantuan Iuran) Rawat Inap Di Puskesmas Marawola', *Maternal & Neonatal Health Journal*, 2018, 31–36
- Substansi Hukum Organisasi & Humas RSUP Dr. Mohammad Hoesin, *Tingkat Kepuasan Pasien* (Palembang, 2021)
- Sudaryanto, Ari Subagio, Anifatul Hanim, and Whidya Utami, *Consumer Behavior Gen Z* (Surabaya: Universitas Ciputra, 2023)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 2nd edn (Bandung: CV. ALFABETA, 2022)

- Syarifuddin Bahtiar, Akhmad, Asmuji, and Komarudin, 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember'
- Taswin, Andinna Ananda Yusuff, Eky Endriana Amiruddin, Makhrajani Majid, Tuti Herawati, Dahmar, and others, *Buku Ajar Asuransi Kesehatan*, ed. by August Leonardo, cetakan 1 (CV. Feniks Muda Sejahtera, 2022)
- Timur, BPS Provinsi Jawa, 'Persentase Penduduk Yang Memiliki Jaminan Kesehatan Dan Jenis Jaminan BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran (PBI), BPJS Kesehatan Non-Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) Menurut Kabupaten/Kota Di Provinsi Jawa Timur, 2021– 2022', 2023
- Umar, Ernawati, Tri Mulia Herawati, Susi Widiawati, Lidya Maryani, and Yeni Nur Rahmayanti, *Buku Ajar Manajemen S1 Keperawatan Jilid II*, ed. by Tim MCU Group, Cetakan 1 (Jakarta Selatan: PT Mahakarya Citra Utama Group, 2023)
- Vanchapo, Antonius Rino, and Magfiroh, *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien*, ed. by Tata Mahyuvi, 2022
- Vianti, Novita Resha, 'Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran'
- Widiyanti, Susi, 'Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Adiluwih', 2020
- Wijaya, Umrati Hengki, *Analisis Data Kualitatif: Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, ed. by Suzana Claudia Setiana (Makassar, 2020)
- Yakin, Moh Niko Fajrul, and Zita Atmardina, 'Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Tegal', *Tarumanagara Medical Journal*, 4.1 (2022), 148–54
- Yunita, Nirma, Husin, and Eka Rahma Ningsih, *Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online*, ed. by M Seto (Pangkal Pinang: CV. Science Techno Direct, 2023)