



**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS TOMONI
TIMUR KABUPATEN LUWU TIMUR**

St.Arifah^{1*}, Eka Purnama Sari²

¹Stikes Bataraguru

Soroaka

Email Korespondensi: ivhaarrayn@gmail.com)

Abstrak

Puskesmas sebagai ujung tombak dari sistem pelayanan kesehatan, diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat terutama masyarakat sangat miskin, miskin dan mendekati miskin. Desain yang digunakan adalah desain deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur Kabupaten Luwu Timur. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tomoni Timur Kecamatan Tomoni Timur Kabupaten Luwu Timur mulai tanggal 05 Juli sampai dengan tanggal 05 Agustus. Populasi dari penelitian ini adalah pasien pengguna kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat yang berobat jalan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan laporan rekam medik Puskesmas Tomoni Timur selama 5 (lima) bulan terakhir mulai bulan 1 Januari sampai dengan Mei sebanyak 196 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan mengambil kasus atau responden yang ada atau tersedia di lokasi penelitian sesuai dengan kriteria penelitian.

Kata Kunci :Tingkat Kepuasan,pelayanan

Abstract

Puskesmas as the spearhead of the health service system, is expected to be able to provide the best possible health services to the community, especially the very poor, poor and near poor. The design used is a descriptive design which aims to determine the level of satisfaction of Jamkesmas patients with nursing services at the East Tomoni Community Health Center, East Luwu Regency. This research was carried out at the East Tomoni Community Health Center, East Tomoni District, East Luwu Regency from July 5 to August 5. The population of this study were patients using Community Health Insurance cards who sought outpatient treatment at the East Tomoni Health Center based on medical record reports at the East Tomoni Health Center for the last 5 (five) months from January 1 to May, totaling 196 people. The sampling technique used was purposive sampling by taking cases or respondents who were or were available at the research location in accordance with the research criteria.

Keywords: Level of Satisfaction, service

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai ujung tombak dari sistem pelayanan kesehatan, diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat terutama masyarakat sangat miskin, miskin dan mendekati miskin. Dimana, dalam melaksanakan fungsinya puskesmas secara profesional harus melakukan upaya pelayanan kesehatan dengan melibatkan peran serta masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan secara merata dan menyeluruh di wilayah kerjanya dalam suatu bentuk kegiatan pokok (Rifky, 4:2011).

Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pasien, jika dapat melebihi apa yang diharapkan oleh pasien, dan dapat diterima dengan tepat waktu. Ada dua hal yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*, yang apabila keduanya terdapat suatu keseimbangan maka akan tercapai kepuasan pasien

Menurut Rangkuti (15:2006), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai Respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian. pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu Perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan dengan konsep. Kepuasan ditentukan oleh beberapa faktor dari segi jabatan, umur, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan :Kinerja ,Keandalan,Kesesuaian.,Daya tahan ,Pelayanan yang diberikan perawat ,Estetika Kualitas

METODE

Bagian ini menjelaskan tentang jenis penelitian, Penelitian kualitatif seperti studi kasus. Desain yang digunakan adalah desain deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur Kabupaten Luwu Timur. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tomoni Timur Kecamatan Tomoni Timur Kabupaten Luwu Timur mulai tanggal 05 Juli sampai dengan tanggal 05 Agustus Tahun 2022. Populasi dari penelitian ini adalah pasien pengguna kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat yang berobat jalan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan laporan rekam medik Puskesmas Tomoni Timur selama 5 (lima) bulan terakhir mulai bulan 1 Januari sampai dengan Mei sebanyak 196 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat yang berobat jalan di Puskesmas Tomoni Timur selama dilakukan penelitian yang ditentukan dengan rumus sebagai berikut Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan mengambil kasus atau responden yang ada atau tersedia di lokasi penelitian sesuai dengan kriteria penelitian.

HASIL

Hasil penelitian ini mengenai tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur, melalui pengumpulan data terhadap 196 responden mulai dari bulan Januari hingga Mei, akan diuraikan dalam bab ini. Penyajian hasil penelitian meliputi karakteristik demografi, tingkat kepuasan pasien pengguna kartu Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan secara umum dan dilihat dari dimensi kenyataan (*tangible*), kepercayaan (*reliability*), tanggungjawab (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*).

1. Data Demografi Responden

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Jamkesmas rawat jalan, berusia ≥ 18 tahun, dapat membaca, bekerjasama dan bersedia menjadi responden penelitian.

Tabel.1

**Distribusi Karakteristik Responden Pasien Jamkesmas di Puskesmas
Tomoni Timur Kabupaten Luwu Timur**

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	22	33.3
	Perempuan	44	66.7
	Jumlah	66	100.0
2	Usia		
	< 20 tahun	15	22.7
	21 – 30 tahun	1	1.5
	31 – 40 tahun	33	50.0
	>40 tahun	17	25.8
	Jumlah	66	100.0

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
3	Agama		
	Islam	40	60.6
	Kristen	21	31.8

	Hindu	5	7.6
	Jumlah	66	100.0
4	Suku		
4	Luwu	12	18.2
	Bugis	23	34.8
	Jawa	16	24.2
	Toraja	10	15.2
	Bali	5	7.6
	Jumlah	66	100.0
5	Pendidikan Terakhir		
	SD	25	37.9
	SMP	22	33.3
	SMU	15	22.7
	PT	4	6.1
	Jumlah	66	100.0

Sumber : Data Primer

Pada tabel 1. diatas menunjukkan bahwa, responden paling banyak adalah perempuan yaitu sebanyak 44 responden (66.7%) dan laki-laki sebanyak 22 responden (33.3%).. Berdasarkan umur dapat diketahui bahwa, mayoritas responden berusia 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 33 responden (50.0%), diatas 40 tahun sebanyak 17 responden (25.8%), usia kurang dari 20 tahun sebanyak 15 responden (22.7%), dan usia 21-30 sebanyak 1 responden (1,5%). Menurut agama, mayoritas responden beragama Islam yaitu sebanyak 40 responden (60.6%), yang beragama Kristen sebanyak 21 responden (31.8%) dan yang beragama Hindu sebanyak 5 responden (7,6%). Suku, terbanyak adalah suku Bugis yaitu sebanyak 23 responden (34.8%), suku Jawa sebanyak 16 responden (24.2%), suku Luwu sebanyak 12 responden (18.2%), suku Toraja sebanyak 10 responden (15.2%) dan suku Bali sebanyak 5 responden (7.6%). Berdasarkan pendidikan terakhir, terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan SD yaitu sebanyak 25 responden (37.9%), Pendidikan SMP sebanyak 22 responden (33,3%), SMU sebanyak 15 responden (22.7%) dan pendidikan PT sebanyak 4 responden (6,1%)

2. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas di Puskesmas Tomoni Timur

Tabel. 2

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu

Jamkesmas di Puskesmas Tomoni Timur

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
----	----------	-----------	------------

1	Tinggi	32	48
2	Sedang	15	23
3	Rendah	19	29
	Total	66	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 66 responden lebih banyak tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berada pada kategori tinggi yaitu sebanyak 32 orang (48%), pada kategori tingkat kepuasan sedang sebanyak 15 orang (23%), dan pada kategori tingkat kepuasan rendah sebanyak 19 orang (29%).

3. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan Dimensi Kepuasan

Tabel.3

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas

Berdasarkan Dimensi Kepuasan di Puskesmas Tomoni Timur

No	Dimensi	Tingkat Kepuasan					
		Tinggi		Sedang		Rendah	
		n	%	n	%	n	%
1	Dimensi Kenyataan (<i>Tangible</i>)	32	48	13	20	21	32
2	Dimensi Kepercayaan (<i>Reliability</i>)	31	47	18	27	17	26
3	Dimensi Tanggungjawab (<i>Responsiveness</i>)	29	44	19	30	17	26
4	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	29	44	16	24	21	32
5	Dimensi Kepedulian (<i>Empathy</i>)	23	35	25	38	18	27

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 66 responden tingkat kepuasan pasien pengguna Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan dilihat dari dimensi kenyataan (*tangible*) lebih banyak berada pada kategori tinggi sebanyak 32 orang (48%), kategori sedang sebanyak 13 orang (20%), dan pada kategori rendah sebanyak 21 orang (32%). Untuk dimensi kepercayaan (*reliability*) tingkat kepuasan tinggi sebanyak 31 orang (47%), dengan kepuasan sedang yaitu sebanyak 18 orang (27%), dan tingkat kepuasan rendah sebanyak 17 orang (25%). Dilihat dari segi dimensi tanggung jawab (*responsiveness*) berada pada kategori tinggi yaitu sebanyak 29 orang (44%), pada kategori sedang yaitu 19 orang (29%), dan pada kategori rendah sebanyak 17 orang (26%). Dari segi dimensi Jaminan (*assurance*) berada pada kategori tinggi sebanyak 29 orang (44%), berada pada kategori sedang 16 orang (24%), dan pada kategori rendah 21 orang (32%). Dimensi kepedulian *empathy* menunjukkan pada kategori tinggi sebanyak 23 orang (34%), berada pada kategori sedang sebanyak 25 orang (38%) dan

pada kategori rendah sebanyak 18 orang (27 %).

4. Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan berdasarkan Dimensi Kenyataan (*tangible*)

Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan berdasarkan dimensi kenyataan dimulai dari nomor 1 – 5

Tabel.4

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas Berdasarkan Dimensi Kenyataan (*tangibles*) di Puskesmas Tomoni Timur

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	32	48
2	Sedang	13	20
3	Rendah	21	32
	Total	66	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 66 responden tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan dilihat dari dimensi kepercayaan (*reliability*) lebih banyak berada pada kategori tinggi (47 %)

5. Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan berdasarkan Dimensi Kepercayaan (*reliability*)

Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan berdasarkan dimensi kepercayaan dimulai dari nomor 6 – 10

Tabel.5

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas Berdasarkan Dimensi Kepercayaan (*reliability*) di Puskesmas Tomoni Timur

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	31	47
2	Sedang	18	27
3	Rendah	17	26
	Total	66	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa dari 66 responden tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan dilihat dari dimensi kepercayaan (*reliability*) lebih banyak berada pada kategori tinggi (47 %)

6. Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan berdasarkan Dimensi Tanggungjawab (*responsiveness*)

Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan berdasarkan dimensi tanggungjawab dimulai dari nomor 11-15

Tabel.6

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas Berdasarkan Dimensi Tanggungjawab (*responsiveness*) di Puskesmas Tomoni Timur

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	29	44
2	Sedang	19	30
3	Rendah	17	26
	Total	66	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa dari 66 responden tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan dilihat dari dimensi tanggungjawab (*responsiveness*) lebih banyak berada pada kategori tinggi (44 %).

7. Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan berdasarkan Dimensi Jaminan (*assurance*)

Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan berdasarkan dimensi kenyataan dimulai dari nomor 16 – 20.

Tabel.7

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas Berdasarkan Dimensi Jaminan (*assurance*) di Puskesmas Tomoni Timur

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	29	44
2	Sedang	16	24

3	Rendah	21	32
	Total	66	100

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa dari 66 responden tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*) lebih banyak berada pada kategori tinggi (35%)

8. Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan berdasarkan Dimensi Kepedulian (*empathy*)

Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan berdasarkan dimensi kepedulian dimulai dari nomor 21 – 25.

Tabel.8

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas Berdasarkan Dimensi Kepedulian (*empathy*) di Puskesmas Tomoni Timur

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	23	35
2	Sedang	25	38
3	Rendah	18	27
	Total	66	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa dari 66 responden tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan dilihat dari dimensi kepedulian (*empathy*) lebih banyak berada pada kategori sedang (38 %).

PEMBAHASAN

1. Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur

Berdasarkan hasil penelitian yang di tunjukkan pada tabel 2 diperoleh tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berada pada tingkat tinggi sebanyak 32 orang (48%), kategori sedang sebanyak 13 orang (20%) dan kategori rendah sebanyak 21 orang (32%). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap apa yang diharapkan setelah

membandingkan yang dirasakan dengan harapan terhadap produk atau jasa yang digunakan sehingga kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas pengguna produk dan jasa, sama atau melebihi harapan terhadap produk atau jasa yang digunakan (Muninjaya, 2012).

Hasil penelitian Izzah, N. N., Sriatmi, A., & Wigati, P. A. (2014), Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien umum dengan pasien Jamkesmas pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan, kejelasan dokter, kemampuan dokter, kejelasan jadwal pelayanan serta keamanan pelayanan. Dari hasil penelitian kelima dimensi kepuasan yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi adalah kenyataan (*tangibles*), kepercayaan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*). Juga tingkat kepuasan tinggi tanggungjawab (*responsiveness*) Tetapi terdapat kepuasan yang sedang pada dimensi kepedulian (*empathy*) karena perawat belum mampu sepenuhnya melakukan berbagai tindakan untuk mengurangi penderitaan pasien, dan perawat kurang merespon keluhan pasien.

2. Tingkat Kepuasan pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan Dimensi Kenyataan (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 2 didapatkan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan dimensi kenyataan (*tangibles*) berada pada kategori tinggi sebanyak 32 orang (48%), kategori sedang 13 orang (20%) dan kategori rendah sebanyak 21 orang (32%).

Tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan dimensi kenyataan (*tangible*) yang sebagian besar tergolong tinggi dapat dikarenakan dimensi fisik dari pelayanan perawatan yang diterima pasien sudah sesuai dengan harapan meskipun masih terdapat kesenjangan antar harapan dan pelayanan. Harapan pelayanan yang tinggi terhadap pelayanan perawatan yang diterima dari dimensi kenyataan (*tangibles*), karena sebagian besar pasien sudah menyelesaikan pendidikan setingkat Sekolah menengah Pertama dan Sekolah Menengah Atas.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan perawat masih berada pada kategori sedang, karena masih ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang didapat pasien ketika memanfaatkan fasilitas kesehatan di Puskesmas Tomoni Timur.

3. Tingkat Kepuasan pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan Kepercayaan (*reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel 5.3 didapatkan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan dimensi kepercayaan (*reliability*) berada pada kategori tinggi sebanyak 31 orang (47%), kategori sedang sebanyak 18 orang (27%) dan kategori rendah sebanyak 17 orang (25%).

Reliability menurut Yamit (2005) merupakan tanggapan pasien terhadap kehandalan kinerja perawat dalam akurasi data dan pelayanan yang sesuai janji sehingga memuaskan.

Tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan dimensi kepercayaan (*reliability*) yang dikategorikan tinggi berdasarkan pernyataan pasien, karena pasien merasa perawat mampu melakukan tindakan perawatan yang ditujukan untuk

meningkatkan kepuasan pasien. Kemampuan perawat memberikan perawatan yang menimbulkan rasa percaya pasien dilihat dari sebagian besar pasien puas terhadap tindakan yang diberikan yang diyakini telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memiliki pengetahuan yang luas mengenai hal yang harus dihindari pasien untuk mempercepat penyembuhan, perawat mampu memenuhi kebutuhan pasien terhadap perawatan sesuai dengan gejala penyakit dan selalu mempertimbangkan kondisi pasien sebelum menjalankan instruksi dokter

4. Tingkat Kepuasan pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan Dimensi Tanggung Jawab (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian yang ditunjukkan tabel 5.4 didapatkan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan dimensi tanggungjawab (*responsiveness*) berada pada kategori tinggi sebanyak 29 orang (44%), kategori sedang sebanyak 19 orang (29%) dan kategori rendah sebanyak 17 orang (26%).

Dimensi yang mengukur ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang mampu memenuhi harapan pelanggan akan kecepatan pelayanan disebut sebagai *responsiveness*.

Pasien Jamkesmas yang sebagian besar memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur dari sisi dimensi tanggungjawab (*responsiveness*), dapat dikarenakan beberapa hal. Keadaan pertama yaitu kebutuhan pasien terpenuhi dengan baik dimana perawat selalu merespon setiap keluhan pasien dan harapan yang dimiliki pasien tidak tergolong tinggi terhadap tanggungjawab perawat karena merasa tidak mengeluarkan biaya.

5. Tingkat Kepuasan pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan Dimensi Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan tabel 5.3 bahwa tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan Dimensi Jaminan (*assurance*) berada pada kategori tinggi sebanyak 29 orang (44%), kategori sedang sebanyak 16 orang (24%), dan kategori rendah sebanyak 21 orang (32%).

Dimensi Jaminan dikemukakan oleh wijono (2003) adalah dimensi yang berhubungan dengan kemampuan sebuah badan usaha dan perilaku pemberi pelayanan yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. Perawat memberikan pelayanan keperawatan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan pada pengguna jasa. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas dimensi yang paling mudah diukur berkaitan dengan pelayanan kesehatan, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan keinginannya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya.

Pasien Jamkesmas yang datang berobat ke Puskesmas Tomoni Timur dan memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap dimensi jaminan (*assurance*), menunjukkan bahwa perawat mampu meyakinkan pasien terhadap tindakan yang diberikan meskipun pasien belum yakin sepenuhnya. Kepercayaan pasien yang mulai membaik dapat dikarenakan tidak ada ditemukan kasus malpraktek yang berakibat kerugian, perawat yang bersikap ramah, bersedia melayani pasien sesuai kebutuhan pasien.

Sumanjaya (2012) menyatakan pasien yang datang untuk memanfaatkan jasa instansi kesehatan

termasuk pelayanan keperawatan belum sepenuhnya merasakan jaminan (*assurance*), seperti yang diharapkan. Pasien yang merasakan tingkat kepuasan tinggi lebih terhadap penampilan perawat.

6. Tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan Dimensi Kepedulian (*empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel 5.3 didapatkan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur berdasarkan dimensi kepedulian (*empathy*) berada pada kategori tinggi sebanyak 23 orang (35%), kategori sedang sebanyak 25 orang (38%) dan kategori rendah sebanyak 18 orang (27%).

Dimensi kepedulian (*empathy*) merupakan dimensi pelayanan yang memenuhi unsur unsur kemudahan untuk berhubungan dengan perawat setiap dibutuhkan, terdapat komunikasi yang baik dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pelanggan Nazrah(2017)

Tingkat kepuasan pasien Jamkesmas yang berada pada kategori sedang terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur dilihat dari dimensi kepedulian (*empathy*), penulis simpulkan dikarenakan perawat kurang mampu menunjukkan sikap memperhatikan penderitaan yang dirasakan. Tingkat kepuasan pasien Jamkesmas yang sebagian banyak berada pada kategori tinggi terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Tomoni Timur dilihat dari dimensi kepedulian (*empathy*), penulis simpulkan dikarenakan bagi sebagian pasien perawat mampu menunjukkan sikap memperhatikan penderitaan yang dirasakan pasien meskipun mereka adalah orang yang kekurangan. Hal ini menunjukkan bahwa perawat telah tulus memberikan perhatian terhadap keluhan yang di kemukakan dan pasien tidak merasa terabaikan.

KESIMPULAN (Times New Roman 12 point, Bold, spasi 1,5)

Penelitian yang dilakukan terhadap 66 orang pasien jamkesmas di Puskesmas Tomoni Timur menggambarkan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien pengguna kartu Jamkesmas paling banyak berada pada tingkat tinggi yaitu sebanyak 32 orang (48 %).
2. Tingkat kepuasan pasien Jamkesmas berdasarkan dimensi kenyataan (*tangibles*) lebih banyak berada pada kategori tinggi 32 orang (48%),
3. Tingkat kepuasan pasien Jamkesmas berdasarkan dimensi kepercayaan (*reliability*) hampir setengah responden pada tingkat tinggi 31 orang (47%),
4. Tingkat kepuasan pasien Jamkesmas berdasarkan dimensi tanggungjawab (*responsiveness*) berada pada kategori tinggi 29 orang (44%),
5. Tingkat kepuasan pasien Jamkesmas berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) berada pada kategori tinggi 29 orang (44%),

6. Tingkat kepuasan pasien Jamkesmas berdasarkan dimensi kepedulian (*empathy*) lebih banyak berada pada kategori sedang 25 orang (38 %).

SARAN

1. Saran bagi pelayanan keperawatan

Perawat yang merawat pasien Jamkesmas hendaknya memperhatikan lima dimensi kualitas dalam memberikan pelayanan keperawatan sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada pasien yang menerima layanan tersebut. Hal lain yang perlu diperhatikan yaitu masih ada perawat yang kurang ramah dan tidak bersahabat dengan pasien. Hal ini menyangkut pada dimensi jaminan (*assurance*). Dimensi *empathy* dimana perawat belum mampu melakukan berbagai tindakan untuk mengurangi penderitaan pasien karena keterbatasan keterampilan yang dimiliki perawat, sehingga perlu mengadakan pelatihan yang berkenaan dengan keperawatan untuk menghasilkan perawat yang terampil.

Perawat hendaknya berupaya meningkatkan kemampuannya di segala bidang dengan menggunakan sarana informasi yang ada dan memiliki wawasan yang luas sehingga dapat digunakan sebagai bahan dalam meningkatkan kualitas kerja dan menyelesaikan hambatan yang ditemui dalam menerapkan tindakan sesuai tindakan sesuai standar yang berlaku.

2. Saran bagi Pendidikan Keperawatan

Penelitian ini tidak membahas hubungan antar kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas sehinggadiharapkan penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian terhadap dua variabel tersebut.

3. Saran bagi Penelitian Keperawatan

Instrumen dalam penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien Jamkesmas, peneliti memilih dan memodifikasi dari standar baku *Satisfaction Patient Questionnaires* dari *rand corporation* yang telah ada dan disesuaikan dengan kenyataan di tempat penelitian, dan pada penelitian selanjutnya diharapkan menyesuaikan kembali instrumen yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menggunakan metode kualitatif sehingga dapat meneliti keterkaitan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data dasar tentang tingkat kepuasan pasien Jamkesmas yang menggunakan Jamkesmas Rawat Jalan Puskesmas Tomoni Timur

DAFTAR PUSTAKA

- Izzah, N. N., Sriatmi, A., & Wigati, P. A. (2014). Analisis perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dan pasien jamkesmas terhadap pelayanan dokter pada unit rawat inap di Puskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 148-156.
- Kawoco, S. B., Kusuma, F. H. D., & Widiani, E. (2018). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Puskesmas Bantur. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 3(1).
- Muninjaya, A. A.G. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC
- Nasyrah, N., & Darwis, D. (2017). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2(1), 133-148.

