
STUDI FENOMENOLOGI: KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN ASURANSI BPJS PBI**Emelyana Yuliana sugianto EF¹, Husnul Khotimah^{2*}, Sri Astutik³**^{1,2,3}Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Nurul Jadid

*Email: husnulkhhotimah@unuja.ac.id

ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional melalui BPJS Kesehatan, khususnya bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), bertujuan memberikan akses layanan kesehatan yang merata. Namun, masih ditemukan keluhan terkait pelayanan keperawatan di ruang rawat inap, seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya respons petugas, dan rendahnya empati. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana kepuasan pasien pengguna BPJS PBI terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui kepuasan pasien pengguna BPJS PBI terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan-Probolinggo. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi deskriptif, delapan partisipan dipilih secara purposive berdasarkan kriteria tertentu. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan validitas diperkuat melalui triangulasi. Analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan tematik. Hasil Penelitian ditemukan lima tema sesuai dimensi SERVQUAL: Pasien merasa puas terhadap fasilitas dan kebersihan ruangan (tangible), menilai kinerja perawat profesional dan konsisten (reliability), serta merasakan respons yang cepat dalam penanganan keluhan (responsiveness). Selain itu, sikap ramah dan sopan perawat memberikan rasa aman (assurance), dan komunikasi yang baik membuat pasien merasa dihargai meskipun sebagai pengguna layanan bersubsidi (empathy). Kesimpulan: pelayanan keperawatan bagi pasien BPJS PBI dinilai positif, terutama dalam sikap dan daya tanggap perawat, namun secara keseluruhan, pelayanan pasien di RSUD Waluyo Jati Kraksaan telah mendapatkan nilai positif sesuai dengan 5 dimensi SERVQUAL.

Kata kunci: Fenomenologi, Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan.

ABSTRACT

The National Health Insurance Program (JKN) through BPJS Kesehatan aims to provide equal access to healthcare services, especially for recipients of contribution assistance (PBI). However, complaints persist regarding inpatient nursing services, including limited facilities, unresponsive staff, and lack of empathy. This raises questions about the satisfaction of BPJS PBI patients with nursing services. This study aims to determine the satisfaction of BPJS PBI patients with nursing services in the inpatient ward of Waluyo Jati Regional Public Hospital, Kraksaan-Probolinggo. Using a qualitative approach with a descriptive phenomenological method, eight participants were purposively selected based on criteria: adult patients, active BPJS PBI users, able to communicate effectively, and willing to share their experiences. Data were collected through semi-structured in-depth interviews, field observations, and documentation, with data validity ensured through source and method triangulation. Analysis followed the stages of data reduction, presentation, and thematic conclusion. Five themes emerged based on the SERVQUAL dimensions: Patients expressed satisfaction with the facilities and cleanliness of the inpatient rooms (tangible), perceived the nurses' performance as

professional and consistent (reliability), and experienced prompt responses to their complaints (responsiveness). Moreover, the nurses' friendly and polite demeanor provided a sense of security (assurance), and good communication made patients feel respected, even as recipients of subsidized services (empathy). In conclusion, Nursing services for BPJS PBI patients are viewed positively, particularly in terms of nurse attitude and responsiveness. Overall, patient care at RSUD Waluyo Jati Kraksaan received a favorable evaluation across all five SERVQUAL dimensions.

Keywords: Phenomenology, Patient Satisfaction, 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 (Sumarni & Prabandari, 2021). 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 disebut dengan dimensi SERVQUAL (Jonkisz et al., 2022). Pertama adalah dimensi *Tangibles* (Bukti fisik). Dimensi tangibles merujuk pada segala hal yang dapat dilihat secara fisik dan menjadi representasi kualitas layanan. Ini meliputi penampilan fasilitas, kebersihan lingkungan, perlengkapan dan peralatan, serta penampilan

karyawan. Misalnya, kantor atau ruang tunggu yang bersih dan nyaman dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan. Materi komunikasi seperti brosur, papan nama, dan bahkan tampilan website juga masuk dalam kategori ini karena memberikan kesan profesionalisme dan keseriusan dalam memberikan layanan.

Dimensi kedua adalah *Reliability* (Keandalan), Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memberikan layanan sesuai dengan janji atau standar yang telah ditentukan. Pelanggan mengharapkan perusahaan dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan tanpa kesalahan dan dalam waktu yang tepat. Misalnya, jika sebuah jasa pengiriman menjanjikan paket sampai dalam dua hari, maka keandalan diukur dari seberapa sering janji itu benar-benar terpenuhi. Dimensi ini sangat penting karena menjadi dasar kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Dimensi ketiga adalah *Responsiveness* (Daya Tanggap). *Responsiveness* mencerminkan kesiapan dan kemauan penyedia layanan dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat. Ini mencakup kemampuan menjawab pertanyaan, menangani keluhan, dan memberikan bantuan tanpa penundaan. Layanan yang responsif menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap kebutuhan pelanggan dan siap untuk bertindak segera jika terjadi masalah.

Dalam dunia yang serba cepat saat ini, daya tanggap menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kepuasan pelanggan.

Keempat adalah *Assurance* (Jaminan). Jaminan berkaitan dengan sejauh mana karyawan dapat memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan melalui sikap profesional, sopan santun, serta pengetahuan yang memadai. Pelanggan ingin dilayani oleh individu yang kompeten dan dapat diandalkan. Dimensi ini juga mencakup kredibilitas perusahaan secara keseluruhan, termasuk integritas dan rekam jeaknya. Semakin tinggi tingkat jaminan yang dirasakan pelanggan, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk loyal terhadap layanan tersebut.

Dimensi terakhir adalah *Empathy* (Empati). Empati merujuk pada perhatian dan kepedulian yang diberikan secara personal kepada setiap pelanggan. Penyedia layanan yang menunjukkan empati mampu memahami kebutuhan unik pelanggan, mendengarkan dengan penuh perhatian, dan memberikan solusi yang sesuai. Pendekatan ini menciptakan hubungan emosional antara pelanggan dan perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Empati juga mencerminkan nilai kemanusiaan dalam layanan, yang membuat pelanggan merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik.

Pelayanan keperawatan merupakan bagian krusial dalam sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit, terutama bagi pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dibiayai melalui skema Penerima Bantuan Iuran (PBI) BPJS Kesehatan. Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan keperawatan yang diterima pasien PBI sering kali dianggap belum optimal. Beberapa studi dan laporan menunjukkan keluhan seperti minimnya empati dari perawat, keterlambatan

dalam respon terhadap kebutuhan pasien, serta komunikasi yang kurang efektif antara perawat dan pasien (Nurhidaya, 2020). Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang mereka terima selama menjalani rawat inap.

Tingkat kepuasan pasien adalah indikator penting dalam mengevaluasi mutu layanan keperawatan. Pasien yang tidak puas cenderung enggan untuk kembali menggunakan fasilitas kesehatan tersebut dan dapat menyebarkan opini negatif yang memengaruhi reputasi layanan. Oleh karena itu, penting untuk mengukur dan memahami bagaimana kepuasan pasien pengguna BPJS PBI terhadap pelayanan keperawatan, khususnya di rumah sakit daerah yang menjadi rujukan masyarakat menengah ke bawah, seperti RSUD Waluyo Jati Kraksaan-Probolinggo. Dengan demikian, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS PBI terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan-Probolinggo, sebagai dasar untuk perbaikan kualitas layanan keperawatan ke depan.

Berdasarkan data terbaru dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Indonesia pada pertengahan tahun 2024 mencapai 281.603.800 jiwa, meningkat sebesar 1,1% dibandingkan tahun sebelumnya yang berjumlah 278.696.200 jiwa. Sementara itu, hingga 30 Juni 2024, cakupan kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan telah mencapai 273,5 juta jiwa, atau sekitar 96,8% dari total penduduk Indonesia (Ninla Elmawati Falabiba, 2024). Capaian ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam upaya pemerintah untuk memperluas akses layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Nugraheni 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 (Nugraheni et al., 2020).

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% (M. Dwi Setiawan & Dewi Agustina, 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di RSUD Waluyo Jati pada tanggal 4 Januari 2020 (Titik Suhartini, 2020), 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 lapangan 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.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi deskriptif (Daeli & Zaluchu, 2019). Pendekatan ini digunakan untuk memahami dan menggali makna pengalaman subjektif pasien peserta BPJS PBI dalam menerima pelayanan keperawatan selama menjalani rawat inap. Fokus utama adalah bagaimana pasien memaknai interaksi dan kualitas pelayanan keperawatan yang mereka terima, bukan sekadar mengevaluasi dari sisi kuantitatif.

Teknik pelaksanaan penelitian dilakukan secara langsung di ruang rawat inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan- Probolinggo, dengan keterlibatan aktif peneliti dalam proses observasi dan interaksi bersama partisipan. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan izin dan kesiapan partisipan serta ketersediaan ruang rawat inap. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dewasa pengguna aktif BPJS PBI yang menjalani perawatan inap di RSUD Waluyo Jati. Sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria inklusi sebagai berikut:

pasien berusia ≥ 18 tahun berjumlah 8 orang, peserta aktif BPJS PBI, dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi secara efektif, serta bersedia menjadi partisipan dan menceritakan pengalaman selama dirawat. Jumlah partisipan yang terlibat adalah delapan orang, yang dianggap telah mencapai saturation point atau titik jenuh data, di mana informasi yang diperoleh mulai berulang dan tidak lagi memberikan temuan baru.

Instrumen penelitian utama adalah peneliti sendiri sebagai instrumen kunci (*human instrument*), dilengkapi dengan panduan wawancara semi-terstruktur yang disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), serta catatan observasi dan dokumentasi pendukung.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara direkam (dengan izin partisipan) dan kemudian ditranskripsi verbatim. Observasi dilakukan terhadap interaksi perawat-pasien, suasana ruang rawat inap, serta respons perawat terhadap kebutuhan pasien. Dokumentasi berupa catatan lapangan, foto non-identifikatif (jika diperlukan), dan dokumen pendukung lainnya.

Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan tahapan: (1) reduksi data, yakni memilah dan merangkum data relevan; (2) penyajian data dalam bentuk narasi tematik dan matriks temuan; serta (3) penarikan kesimpulan, melalui identifikasi pola-pola makna dan tema utama berdasarkan pendekatan fenomenologi. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, metode, dan waktu, serta member check kepada partisipan untuk memastikan kesesuaian makna.

HASIL

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan analisis tematik, ditemukan lima tema utama yang

menggambarkan kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berikut adalah pemaparan data hasil penelitian yang didapatkan dari 8 partisipan :

Dimensi Tangible

Sebagian besar partisipan menyatakan bahwa fasilitas ruang rawat inap cukup memadai dan kondisi kebersihan terjaga dengan baik. Mereka merasa nyaman berada di ruang perawatan yang bersih, meskipun masih menggunakan ruang bersama. Partisipan 5 mengatakan : “Kalau soal itu udah enak sih, bersih juga ya, meskipun ruangan bersama masih ada sekat untuk masing-masing kayak gini” perkataan ini merujuk pada kebersihan ruangan yang sudah cukup nyaman dan bersih. Kemudian data lain diperoleh dari partisipan 3 yang mengatakan: “Fasilitas ruangan cukup baik sudah, kipas ada enak, kamar mandi sudah terpenuhi, enak juga.” hal ini merujuk pada ketersediaan fasilitas yang telah terpenuhi. Lalu dari partisipan 4 mengatakan: “Sudah enak bersih, ini dibersihkan pagi sore, dua kali pokoknya.” hal ini merujuk pada jadwal petugas kebersihan yang telah memberikan kenyamanan pasien dalam hal kebersihan.

Dimensi Reliability

Partisipan merasakan bahwa perawat bekerja secara profesional dan dapat diandalkan dalam memberikan tindakan keperawatan. Penanganan keluhan dilakukan dengan cepat dan sesuai kebutuhan. Partisipan 1 mengatakan: “Iya kalau ada keluhan itu langsung ditangani.” Dengan demikian dimensi ini terpenuhi dengan andalnya petugas dalam melayani keluhan pasien.

Partisipan 2 mengatakan: “Telaten, kalau ada apa-apa langsung laporan, suster ke kita enak, ndak terlalu khawatir.” Selain keandalan, petugas juga telah menunjukkan sikap telaten saat melayani pasien.

Dimensi Responsiveness

Seluruh partisipan merasa perawat memberikan respons yang cepat terhadap permintaan atau keluhan pasien. Perawat juga menjelaskan terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan. Partisipan 2 mengatakan: “Gercep (gerak cepat), langsung ditanya ada keluhan apa, nanti kalau ada langsung ditanggapi.”

Dimensi Assurance

Perawat dianggap memiliki sikap yang sopan, ramah, dan tidak membedakan perlakuan terhadap pasien BPJS. Sikap ini menumbuhkan rasa aman dan nyaman selama dirawat. Partisipan 1 mengatakan: Baik-baik, ramah-ramah, nggak ada yang ndak telaten, aman nyaman lah.” Dengan demikian dimensi *Assurance* telah terpenuhi dengan adanya keramahan dan ketelatenan petugas. Hal yang sama juga disampaikan oleh partisipan 7: “Bagus-bagus sopan semua.”

Dimensi Empathy

Partisipan merasa dihargai sebagai pasien, meskipun sebagai pengguna BPJS. Perawat menunjukkan empati, memahami kebutuhan pasien, dan menjalin komunikasi yang terbuka. Hal ini disampaikan oleh partisipan 4: “Merasa dihargai meskipun ndak mampu, sudah sesuai kok... nggak seperti yang orang bilang.”, demikian juga dengan apa yang disampaikan oleh partisipan 1: “Dihargai kok meskipun pengguna BPJS... sesuai kok, enak-enak itu dek.” Namun pada dimensi ini ada satu kekurangan yang disampaikan oleh partisipan 8: “Sudah cukup peduli ya,

sangat membantu... cuma hasil lab-nya saja yang kurang satset, selain itu aman.” Perkataan dari partisipan 8 tersebut merujuk pada hasil lab yang kurang cepat, tapi untuk pelayanan lainnya masih bagus.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan dinilai cukup baik oleh pasien, terutama dalam aspek sikap, kecepatan respon, dan komunikasi perawat. Temuan ini selaras dengan lima dimensi SERVQUAL yang menjadi kerangka dalam mengukur kualitas pelayanan. Berikut adalah pembahasan dari hasil penelitian yang telah diuraikan diatas:

Dimensi Tangible

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar partisipan, termasuk Partisipan 3, 4, dan 5, menyatakan bahwa fasilitas ruang rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan- Probolinggo sudah cukup memadai dan kondisi kebersihan terjaga dengan baik. Mereka merasa nyaman berada di ruang perawatan, meskipun masih menggunakan ruangan bersama, karena adanya sekat antar tempat tidur yang memberikan rasa privasi. Partisipan 3 menyoroti bahwa fasilitas seperti kipas angin dan kamar mandi telah tersedia dan berfungsi dengan baik, sehingga menunjang kenyamanan selama dirawat.

Sementara itu, Partisipan 4 menekankan pentingnya kebersihan ruangan yang secara konsisten dijaga oleh petugas kebersihan melalui jadwal pembersihan pagi dan sore. Keseluruhan tanggapan ini menunjukkan bahwa aspek kebersihan dan ketersediaan fasilitas ruang rawat inap memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS PBI dalam menerima pelayanan keperawatan.. Sesuai dengan konsep SERVQUAL, bukti fisik merupakan aspek pertama yang langsung

dirasakan oleh pasien dan dapat memengaruhi persepsi awal terhadap mutu layanan.

Temuan mengenai pentingnya fasilitas fisik sejalan dengan hasil penelitian oleh Cahyo, yang menegaskan bahwa persepsi pasien terhadap kebersihan dan ketersediaan fasilitas sangat memengaruhi persepsi awal terhadap kualitas pelayanan rumah sakit (Cahyo, 2021). Selain itu, Haryati juga menunjukkan bahwa faktor lingkungan fisik berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien, terutama dalam sistem kesehatan publik, di mana kondisi ruang rawat sering menjadi indikator visual pertama dari mutu layanan (Haryati, 2022).

Dimensi *Reliability*

partisipan menilai bahwa perawat di ruang rawat inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan-Probolinggo bekerja secara profesional dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan keperawatan. Partisipan 1 menyampaikan bahwa setiap keluhan yang disampaikan ditanggapi dengan cepat dan sesuai kebutuhan, menunjukkan responsivitas dan keandalan tenaga keperawatan.

Sementara itu, Partisipan 2 menekankan bahwa perawat menunjukkan sikap telaten dalam merawat pasien dan memberikan rasa aman melalui komunikasi yang baik. Tanggapan-tanggapan ini mencerminkan bahwa dimensi keandalan pelayanan, khususnya dalam merespons keluhan dan kebutuhan pasien, telah terpenuhi dengan baik dan berkontribusi terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS PBI. Hal ini mencerminkan fungsi keandalan dalam dimensi SERVQUAL, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.

Keandalan perawat dalam memberikan layanan yang konsisten diperkuat oleh temuan Suriani yang

menyatakan bahwa akurasi dan konsistensi dalam pelayanan medis meningkatkan kepercayaan pasien terhadap sistem layanan kesehatan (Suriani, 2023). Hal ini diperkuat oleh studi Marlina yang menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap keandalan tenaga medis merupakan prediktor utama dari loyalitas pasien dan persepsi terhadap mutu rumah sakit secara keseluruhan (Marlina & Elon, 2022).

Dimensi *Responsiveness*

Seluruh partisipan menyatakan bahwa perawat memberikan respons yang cepat terhadap setiap permintaan maupun keluhan yang disampaikan pasien. Sikap sigap ini memberikan rasa aman dan membuat pasien merasa diperhatikan. Selain kecepatan dalam merespons, partisipan juga menilai bahwa perawat selalu menjelaskan terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan keperawatan. Hal ini mencerminkan komunikasi yang baik serta penghargaan terhadap hak dan kenyamanan pasien. Partisipan 2 secara khusus mengapresiasi kecepatan dan kesiapan perawat dalam menangani keluhan, yang semakin memperkuat persepsi positif terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan-Probolinggo. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap dan komunikasi dalam pelayanan telah dilaksanakan dengan baik.

Penekanan pasien terhadap kecepatan tanggapan perawat sesuai dengan studi Ripa'i yang menyoroti bahwa responsivitas sangat menentukan kepuasan pasien, terutama dalam konteks layanan yang membutuhkan intervensi cepat (Ripa'i & Hotman, 2023). Temuan ini juga sejalan dengan penelitian oleh Agra yang menemukan bahwa daya tanggap tenaga kesehatan memiliki efek langsung terhadap

pengurangan kecemasan dan peningkatan pengalaman pasien, terutama dalam sistem pelayanan publik seperti BPJS (Agra Nabilfavian Evandinnartha et al., 2023).

Dimensi Assurance

Partisipan menilai bahwa perawat menunjukkan sikap sopan, ramah, dan tidak membedakan perlakuan terhadap pasien BPJS PBI. Sikap ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien selama menjalani perawatan. Partisipan 1 menyampaikan bahwa seluruh perawat bersikap ramah dan telaten, menciptakan suasana yang mendukung proses penyembuhan. Hal serupa juga diungkapkan oleh Partisipan 7 yang menilai bahwa perawat bersikap baik dan sopan tanpa memandang status peserta asuransi.

Temuan ini menunjukkan kesesuaian dengan dimensi assurance dalam pelayanan keperawatan, yang mencakup rasa percaya, kenyamanan, dan sikap menghargai pasien, telah terpenuhi dengan baik di ruang rawat inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan-Probolinggo.

Sikap non-diskriminatif dan empatik dari perawat mendukung hasil penelitian Handayani, yang menemukan bahwa rasa aman yang dibangun melalui komunikasi interpersonal memperkuat kepercayaan pasien, khususnya kelompok marjinal (Handayani & Sholihah, 2022). Selain itu, studi oleh Bachri menyatakan bahwa jaminan dalam bentuk sikap profesional dan etika layanan berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien, melebihi aspek teknis semata (Bachri & Nurnaeni, 2022).

Dimensi Empathy

Berdasarkan data yang dikumpulkan, mayoritas partisipan merasakan adanya penghargaan terhadap mereka sebagai pasien, meskipun

mereka adalah pengguna layanan BPJS. Partisipan menilai bahwa perawat menunjukkan empati, mampu memahami kebutuhan mereka, serta menjalin komunikasi yang terbuka dan bersahabat. Partisipan 1 dan 4 secara eksplisit menyatakan bahwa mereka merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa stigma negatif terhadap layanan BPJS tidak sepenuhnya terbukti dalam pengalaman mereka. Namun demikian, terdapat satu catatan dari partisipan 8 yang menyebutkan adanya kekurangan pada kecepatan pelayanan hasil laboratorium. Meskipun begitu, partisipan tersebut tetap mengakui bahwa aspek pelayanan lainnya berjalan dengan baik dan membantu.

Hal ini sesuai dengan dimensi empathy pada konsep SERVQUAL, dimana empati menjadi inti dari hubungan perawat-pasien, yang tidak hanya berfungsi secara teknis tetapi juga emosional. Keterlibatan emosional ini memperkuat hubungan terapeutik dan meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil ini diperkuat oleh studi Rahayuningsih yang menunjukkan bahwa empati tenaga kesehatan adalah kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama bagi mereka yang berasal dari latar belakang ekonomi menengah ke bawah (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023). Penelitian oleh Apriliani juga menemukan bahwa pendekatan yang berfokus pada kebutuhan emosional pasien dalam layanan bersubsidi memperkuat hubungan terapeutik dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pengalaman pasien secara menyeluruh (Apriliani et al., 2021).

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pengalaman pasien pengguna BPJS PBI terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan-Probolinggo secara umum dinilai positif. Lima tema utama yang ditemukan sesuai dengan dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya bergantung pada fasilitas, tetapi juga sangat ditentukan oleh sikap, kecepatan respons, keandalan, dan empati tenaga keperawatan.

Pasien merasa puas terhadap fasilitas dan kebersihan ruangan (tangible), menilai kinerja perawat profesional dan konsisten (reliability), serta merasakan respons yang cepat dalam penanganan keluhan (responsiveness). Selain itu, sikap ramah dan sopan perawat memberikan rasa aman (assurance), dan komunikasi yang baik membuat pasien merasa dihargai meskipun sebagai pengguna layanan bersubsidi (empathy).

DAFTAR PUSTAKA

- Agra Nabilfavian Evandinnartha, Muhammad Syamsu Hidayat, & Rosyidah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i6.3256>
- Apriliani, T. S. D., Fitriyah, E. T., & Kusyani, A. (2021). Pengaruh Terapi Musik Terhadap Perubahan Perilaku Penderita Halusinasi Pendengaran Pada Pasien Skizofrenia: Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*. <https://doi.org/10.33023/jikep.v7i1.654>
- Bachri, S., & Nurnaeni, N. (2022). Literature Review - Etika Dan Hukum Kesehatan. *Jurnal Berita Kesehatan*. <https://doi.org/10.58294/jbk.v14i2.67>
- Cahyo, F. D. (2021). Analisa Kualitatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. *Jurnal Rekam Medic*. <https://doi.org/10.33085/jrm.v2i1.4866>
- Daeli, D. O., & Zaluchu, S. E. (2019). Analisis Fenomenologi Deskriptif terhadap Panggilan Iman Kristen untuk Kerukunan Antar Umat Beragama di Indonesia. *SUNDERMANN: Jurnal Ilmiah Teologi, Pendidikan, Sains, Humaniora Dan Kebudayaan*. <https://doi.org/10.36588/sundermann.v1i1.27>
- Handayani, A. R., & Sholihah, N. A. (2022). Implementasi Hak Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Labuan Badas Sumbawa. *Jurnal Penelitian Inovatif*. <https://doi.org/10.54082/jupin.86>
- Haryati, F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan. *Jurnal Health Sains*.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. In *International Journal of Environmental Research and Public Health*. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- M. Dwi Setiawan, & Dewi Agustina. (2023). Indeks Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kesehatan Di Desa Tanjung Rejo. *G-Couns: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*. <https://doi.org/10.31316/gcouns.v7i1>

- 03.4650
Marliana, A. M., & Elon, Y. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Unit Hemodialisa Terhadap Pelayanan Perawat. *Journals of Ners Community*.
- Ninla Elmawati Falabiba. (2024). Badan Pusat Statistik Nasional. In 2024.
- Nugraheni, W. P., Mubasyiroh, R., & Hartono, R. K. (2020). The influence of Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) on the cost of delivery services in Indonesia. *PLoS ONE*.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0235176>
- Nurhidaya, A. (2020). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rsud Labuang Baji Makassar. *Universitas Islam Negri Alaudin*.
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*.
<https://doi.org/10.47701/infokes.v13i2.3130>
- Ripa'i, M., & Hotman, M. (2023). Hubungan Kesigapan Perawat Dalam Tindakan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap. *Jurnal Kebidanan, Keperawatan Dan Kesehatan (BIKES)*.
<https://doi.org/10.51849/j-bikes.v2i3.39>
- Sumarni, & Prabandari, F. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan kesehatan balita Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Bina Cipta Husada*.
- Suriani, R. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan; Keandalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dharmas Indonesia*.
<https://doi.org/10.56667/jikdi.v3i1.821>
- Titik Suhartini, T. (2020). Analisis Kepuasan Kerja Perawat Terhadap Manajemen Keperawatan Di RSUD Waluyo Jati Kraksaan. *Jurnal Ilmiah Kebidanan (Scientific Journal of Midwifery)*.
<https://doi.org/10.33023/jikeb.v6i2.634>