

WAL'AFIAT HOSPITAL JOURNAL

ARTIKEL RISET

URL artikel:

Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Terhadap Pelayanan Tindakan Kemoterapi di RS Ibnu Sina Makassar Juni Tahun 2019

Dahliah¹, Nevi Sulvita Karsa², Faisal Sommeng³, Imran Safei⁴, ^kEma Magfirah⁵

^{1,2,3,4,k}Departemen Program Studi Pendidikan Dokter Umum, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^k): emamagfirah12@gmail.com

Dahlia_az@yahoo.com¹, nevisulvita@yahoo.com², faisal.sommeng@umi.ac.id³, imransafei@yahoo.com⁴
085255862013

ABSTRAK

Latar belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, untuk membantu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, mengharuskan dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dituntut untuk memberikan kepuasan pada pasien. Pelayanan yang diberikan rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tujuan penelitian: Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan tindakan kemoterapi di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar bulan juni tahun 2019. Metode penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian rancangan deskriptif menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini 54 orang yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Kuisisioner. Hasil penelitian: Menurut hasil penelitian tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap tindakan kemoterapi di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar, dengan menggunakan dimensi didapatkan pada dimensi tangible 50% merasa puas dan 50% sangat puas, pada dimensi reliability 37% merasa puas dan 63% sangat puas, pada dimensi responsiveness 51.9% merasa puas dan 48.1% sangat puas, pada dimensi assurance 29.6% merasa puas dan 70.4% sangat puas, dan pada dimensi empathy 38.9% merasa puas dan 61.1% merasa sangat puas. Kesimpulan: Kualitas mutu pelayanan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy mempengaruhi tingkat kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan terhadap pelayanan tindakan kemoterapi di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Kata kunci: Kepuasan pasien; mutu pelayanan; ruang kemoterapi

PUBLISHED BY :

Rumah Sakit Ibnu Sina
YW-Universitas Muslim Indonesia

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

Walafiathospitaljournal@umi.ac.id

Phone :

+62 852242150099

Article history:

Received: 03 Juni 2021

Accepted: 25 Juni 2021

Published: 30 Juni 2021

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is the first indicator of a hospital standard and a measure of service quality. Understanding the needs and desires of the patient is important that affects patient satisfaction, to help improve the quality of health services, requiring the establishment of Social Security administering Agency (BPJS) which is required to provide Satisfaction in patients. The services provided by the hospital must be qualified and meet the five dimensions of the main quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and Emphaty. Research aims: To determine the level of satisfaction of BPJS patients on the service of chemotherapy in Ibn Sina Makassar Hospital in June year 2019. Research methods: This research is a descriptive draft study using a cross sectional approach. The samples in this study were 54 people who meet the criteria for inclusion and exclusion. The data collection techniques used are questionnaire. Results of the study: according to the research results of BPJS patient satisfaction level of chemotherapy in the hospital Ibn Sina Makassar, using the dimensions obtained in the dimension tangible 50% satisfied and 50% very satisfied, on the reliability dimension 37 % were satisfied and 63% were very satisfied, on the dimension responsiveness 51.9% satisfied and 48.1% very satisfied, on the dimension of assurance 29.6% feel satisfied and 70.4% very satisfied, and on the dimension of Emphaty 38.9% feel satisfied and 61.1% feel very satisfied. Conclusion: The quality of service quality of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty affects the level of patient satisfaction of the participants of the Social security health provider to the Ministry of Action chemotherapy at the hospital Ibn Sina Makassar.

Key words: Patient satisfaction; Quality of service; Space chemotherapy Quality of service

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan.¹ Pemerintah melalui Undang-Undang No 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, untuk membantu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai 1 Januari 2014.²

Tingginya tuntutan masyarakat atas fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan kepuasan pada pasien. Pelayanan yang diberikan rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty.³

Pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS menurut jaminan sosial indonesia masih kurang baik dari total 989 responden 47,3 % masyarakat pemegang kartu BPJS masih mengeluhkan baik dari segi fasilitas maupun pelayanannya.⁴ Penelitian yang dilakukan Mofili (2015), di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar ruangan perawatan lantai 2 aisyah tentang pengalaman pasien kanker dalam menjalani kemoterapi menemukan bahwa pasien kurang puas dalam mendapatkan informasi tentang manajemen kemoterapi yang harus dijalani oleh pasien.⁵

Dengan demikian peneliti ingin menggali lebih lanjut berdasarkan uraian di atas mengenai “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Tindakan Kemoterapi di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar 01 Mei – 01 Juni 2019”

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian rancangan deskriptif dengan metode kualitatif menggunakan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Jl. Urip Sumoharjo KM.5 N0.264, Karampuang, Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan pada tanggal 24 Mei – 23 Juni 2019. Populasi yang dijadikan subjek ialah seluruh pasien yang menjalani kemoterapi dalam 1 bulan di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Sampel dalam penelitian ini 54 orang yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Pengambilan sampel penelitian dilakukan secara *random sampling*. Berdasarkan cara memperoleh data, data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder.

HASIL

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar, pengumpulan data dimulai pada tanggal 24 Mei – 23 Juni 2019. Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil dengan cara menggunakan Kuisioner, dengan jumlah subjek 54 orang yang memenuhi kriteria inklusi. Analisis data secara univariat dengan tabel distribusi frekuensi untuk melihat gambaran kepuasan pasien di ruang tindakan kemoterapi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Karakteristik Umum Penelitian

1. Jenis Kelamin

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Kemoterapi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persen (%)
Laki- laki	5	9.3
Perempuan	49	90.7
Jumlah	54	100

Sumber : *data primer*

Pada tabel 1. diatas, terlihat bahwa presentase responden laki-laki sebanyak 5 orang (9.3%) lebih sedikit dibandingkan responden perempuan 49 orang (90.7%).

2. Pekerjaan

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Kemoterapi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Pekerjaan	Jumlah (n)	Persen (%)
Pegawai/Pensiunan	11	20.4
Wiraswasta	13	24.1
Buruh/Tani	1	1.9
IRT	27	50
Lainnya	2	3.7
Jumlah	54	100

Sumber : *data primer*

Pada tabel 2. diatas terdapat variasi pekerjaan pada respondens dan yang tertinggi padakelompok Ibu Rumah Tangga (IRT) yakni sebanyak 27 orang (50%), sedangkan kelompok pekerjaan yang terendah adalah Buruh/Tani yakni sebanyak 1 orang (1.9%).

Karakteristik Mutu Pelayanan

1. Wujud (*Tangible*)Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan *Tangible* di Ruang Kemoterapi Rumah Sakit IbnuSina Makassar

Kualitas	Jumlah (n)	Persen (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	0	0
Puas	27	50
Sangat puas	27	50
Jumlah	54	100

Sumber : *data primer*

Pada tabel 3. Berdasarkan *Tangible*, dapat dilihat dari 54 responden yang berada di Ruang Kemoterapi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar didapatkan 27 responden (50%) masuk dalam kategori “Puas” dan sebanyak 27 responden (50%) “Sangat puas”.

2. Keandalan (*Reliability*)Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan *Reliability* di Ruang Kemoterapi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Karakteristik	Jumlah (n)	Persen (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	0	0
Puas	20	37
Sangat puas	34	63
Jumlah	54	100

Sumber : *data primer*

Pada tabel 4. Berdasarkan *Reliability*, dapat dilihat dari 54 responden yang berada di Ruang Kemoterapi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar didapatkan 20 responden (37%) masuk dalam kategori “Puas” dan sebanyak 34 responden (63%) “Sangat puas”

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan *Responsiveness* di Ruang Kemoterapi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Karakteristik	Jumlah (n)	Persen (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	0	0
Puas	28	51.9
Sangat puas	26	48.1
Jumlah	54	100

Sumber : *data primer*

Pada tabel 5. Berdasarkan *Responsiveness*, dapat dilihat dari 54 responden yang berada di Ruang Kemoterapi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar didapatkan 28 responden (51.9%) masuk dalam kategori “Puas” dan sebanyak 26 responden (48.1%) “Sangat puas”.

4. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan *Assurance* di Ruang Kemoterapi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Karakteristik	Jumlah (n)	Persen (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	0	0
Puas	16	29.6
Sangat puas	38	70.4
Jumlah	54	100

Sumber : *data primer*

Pada tabel 6. Berdasarkan *Assurance*, dapat dilihat dari 54 responden yang berada di Ruang Kemoterapi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar didapatkan 16 responden (29.6%) masuk dalam kategori “Puas” dan sebanyak 38 responden (70.4%) “Sangat puas”

5. Empati (*Empathy*)Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan *Empathy* di Ruang Kemoterapi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Karakteristik	Jumlah (n)	Persen (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	0	0
Puas	21	38.9
Sangat puas	33	61.1
Jumlah	54	100

Sumber : *data primer*

Pada tabel 7. Berdasarkan *Empathy*, dapat dilihat dari 54 responden yang berada di Ruang Kemoterapi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar didapatkan 21 responden (38.9%) masuk dalam kategori “Puas” dan sebanyak 33 responden (61.1%) “Sangat puas”

6. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap tindakan kemoterapi di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan 5 dimensi (*Tangible, Reliabilit, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) di Ruang Kemoterapi

Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Variabel	Puas		Sangat Puas	
	N	%	N	%
<i>Tangible</i>	27	50	27	50
<i>Reliability</i>	20	37	34	63
<i>Responsiveness</i>	28	51.9	26	48.1
<i>Assurance</i>	16	29.6	38	70.4
<i>Emphaty</i>	21	38.9	33	61.1

Sumber : *data primer*

Pada tabel 8. Berdasarkan ke 5 dimensi diatas dapat dilihat dari 54 responden yang berada di Ruang Kemoterapi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar didapatkan rata- rata pasien memilih sangat puas terhadap pelayanan di berikan oleh Rumah Sakit.

PEMBAHASAN

Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar adalah satu dari sekian banyak layanan kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan, pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan, serta berperan penting dalam mencapai tujuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dan menghasilkan data

yang akurat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mewujudkannya maka yang perlu diperhatikan ada beberapa aspek diantaranya penampilan keprofesian atau aspek klinis yang menyangkut pengetahuan, kepuasan fisik, mental, dan social pasien terhadap lingkungan rumah sakit, kebersihan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, dan keramahan.³

Penelitian yang telah dilakukan pada periode tersebut didapatkan bahwa responden yang paling banyak ditemui berdasarkan jenis kelamin yakni perempuan, sebanyak 49 orang (90.7%) dan berdasarkan pekerjaan sebagian besar adalah IRT sebanyak 27 orang (50%), Responden yang berjenis kelamin perempuan memiliki frekuensi lebih tinggi menderita kanker payudara karena adanya faktor hormonal, khususnya hormon estrogen yang dapat menjadi penyebab utama kanker payudara, Hormon estrogen cenderung tidak stabil dapat disebabkan oleh penggunaan kontrasepsi oral. Kontrasepsi oral menghambat sekresi gonadotropin, sehingga mengurangi produksi hormon ovarium. Keadaan ini mendukung tingginya kadar estrogen dan progesterin selama penggunaan kontrasepsi oral jika kontrasepsi oral digunakan sejak umur muda, dibandingkan tingkat estrogen dan progesterin pada wanita yang mengalami siklus menstruasi dengan ovulasi yang normal. 27 Faktor spesifik yang dapat disesuaikan dan tidak dapat dianalisis menepatkan wanita perorangan memiliki risiko lebih tinggi dari rata-rata terhadap ditemukannya kanker payudara. Faktor identitas yang dapat dimodifikasi adalah wanita dengan kelebihan berat badan, minum alkohol, tidak berolahraga, dan terapi hormon pasca menopause. Adapun faktor yang tidak dapat dimodifikasi yakni selain faktor diatas termasuk faktor keluarga genetik, kepadatan tulang, dan kepadatan payudara.⁶

Bila ditinjau dari segi pekerjaannya, responden yang berprofesi sebagai IRT memiliki frekuensi yang paling besar dibanding profesi lainnya, dapat dipengaruhi oleh rendahnya aktivitas fisik dalam hal ini berolahraga seperti yang diketahui aktifitas fisik dihubungkan dengan rendahnya lemak tubuh dan rendahnya semua kadar hormon yang berpengaruh terhadap kanker payudara dan akan dapat meningkatkan fungsi kekebalan tubuh. Aktifitas fisik yang cukup akan berpengaruh terhadap penurunan sirkulasi hormonal sehingga menurunkan proses proliferasi dan dapat mencegah kejadian kanker payudara. Wanita yang melakukan olahraga pada waktu yang lama akan menurunkan risiko kanker payudara sebesar 37% Studi prospektif pada wanita umur 30 - 55 tahun yang diikuti selama 16 tahun dilaporkan mereka yang berolahraga sedang dan keras ≥ 7 jam/minggu memiliki risiko yang lebih rendah terkena kanker payudara dibandingkan dengan wanita yang berolahraga hanya 1 jam/minggu.⁷

Adapun beberapa literature faktor yang cukup andil terhadap tingginya angka kejadian kanker payudara, yakni :

a. Faktor Diet, Lingkungan, dan Gaya Hidup

Pengamatan epidemiologis menunjukkan peran untuk diet tinggi lemak, alkohol, olahraga, dan obesitas dalam perkembangan payudara, di Jepang tingkat kanker payudara memuncak pada usia menopause, tetapi di Amerika, insiden terus meningkat sampai usia

90. Perbedaan dalam pola pasca menopause dapat terjadi akibat peningkatan obesitas dan peningkatan aromatase terkait pada wanita di Amerika dibandingkan di Jepang. Tingkat kanker payudara diferensial ini tidak muncul secara genetik karena wanita Jepang yang pindah ke Amerika Serikat mengalami peningkatan tingkat kanker payudara yang kemudian mendekati wanita Amerika.⁸

b. Faktor Hormonal

Faktor hormonal dan khususnya estrogen berkontribusi pada perkembangan kanker payudara. Pemberian estrogen eksogen ke berbagai spesies hewan menghasilkan neoplasma payudara. Perkembangan kanker payudara secara spontan pada tikus yang sudah tua dapat dicegah dengan ooforektomi atau pemberian aromatase untuk memblokir produksi estrogen. Sebagaimana diuraikan, studi epidemiologi melibatkan beberapa faktor hormonal yang dikaitkan dengan peningkatan insiden kanker payudara.⁸

Hasil penelitian ini menunjukkan dari segi wujud (*Tangible*), 54 pasien yang menjadi responden dalam menjalani tindakan kemoterapi di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar, sebanyak 27 orang (50%) masuk dalam kategori “Puas” dan sebanyak 27 orang (50%) “Sangat puas”. Kriteria ini lebih menunjukkan kepada kualitas mutu pelayanan adalah bukti nyata yang diberikan penyedia jasa kepada pasien seperti, ruang tindakan kemoterapi nyaman, rapi, dan bersih, rapi dan bersih dalam hal ini mencakup fasilitas yang ada di dalam ruang tindakan kemoterapi yang tertata dengan baik terawat dan bebas debu, air kran yang jernih, tersedianya tempat sampah, memiliki alat yang lengkap, papan informasi atau petunjuk yang jelas dan dokter dan perawat berpenampilan bersih dan rapih.

Dari segi Keandalan (*Reliability*), 54 pasien yang menjadi responden dalam menjalani tindakan kemoterapi di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar dan sebanyak 20 orang (37%) masuk dalam kategori “Puas” dan sebanyak 34 orang (63%) “Sangat puas” yaitu kemampuan suatu penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan, dalam hal penerimaan pasien dilakukan dengan cepat dan tidak mempersulit pasien, dokter maupun perawat selalu memberikan penjelasan mengenai tindakan yang akan dilakukan sehingga pasien tidak lagi kebingungan mengenai tahap-tahap tindakan kemoterapi, walaupun ada beberapa pasien meminta untuk segera menginfokan kepada pasien jika terdapat ketidaktersediaan obat kemoterapi di Rumah Sakit.

Daya Tanggap (*Responsiveness*), 54 pasien yang menjadi responden dalam menjalani tindakan kemoterapi di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar dan sebanyak 28 orang (51.9%) masuk dalam kategori “Puas” dan sebanyak 26 orang (48.1%) “Sangat puas”, yaitu dokter ataupun perawat mampu bekerja sangat maksimal dengan memberikan pelayanan cepat, tanggap, dan tepat waktu .

Jaminan (*Assurance*), 54 pasien yang menjadi responden dalam menjalani tindakankemoterapi di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar dan sebanyak 16 orang (29.6%) masuk dalam kategori “Puas”

dan sebanyak 38 orang (70.4%) “Sangat puas”, dokter ataupun perawat dalam melakukan tindakan kemoterapi dilakukan dengan penuh keyakinan, dapat menjalin komunikasi yang baik dengan pasien maupun keluarga pasien dan petugas kesehatan memiliki catatan medis untuk setiap pasien yang datang untuk melakukan tindakan kemoterapi.

Empati (*Emphaty*), 54 pasien yang menjadi responden dalam menjalani tindakan kemoterapi di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar dan sebanyak 21 orang (38.9%) masuk dalam kategori “Puas” dan sebanyak 33 orang (61.1%) “Sangat puas” meliputi dokter ataupun perawat dapat melakukan sambung rasa yang baik terhadap pasien, memperhatikan dan memberikan perhatian kepada pasien, perawat rutin mengecek keadaan pasien baik sebelum maupun setelah melakukan tindakan kemoterapi, serta pasien juga merasa puas karena setiap kali akan dilakukan tindakan tak jarang pasien sering diberikan motivasi untuk kesembuhan penyakitnya.

Sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dokter maupun perawat yang bertugas, dalam hal ini banyak pasien yang memberi penilaian yang sangat positif terhadap pelayanan yang diberikan baik dari segi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, hanya saja dalam wawancara yang telah dilakukan, ada beberapa pasien yang menyarankan agar dilakukannya penambahan ruang perawatan dikarenakan pada hari-hari tertentu dimana pasien kemoterapi lebih banyak dari biasanya sehingga tindakan kemoterapi pasien akan dijadwalkan ulang. Namun hal tersebut tidak berpengaruh besar dalam tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan kemoterapi di RS Ibnu Sina Makassar.

Rasa nyaman saat menjalani pengobatan di rumah sakit menjadi bagian penting bagi pasien yang dapat mempercepat kesembuhan. Kenyamanan seperti mendapat informasi dan komunikasi yang cukup serta keramahan petugas ikut memberi andil bagi kesembuhan pasien. Orang sakit itu bukan hanya butuh pengobatan, melainkan juga perhatian dan mendapatkan informasi memadai. Karena itu, petugas kesehatan harus selalu memberi pelayanan yang baik, dikarenakan pada saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat setelah menjalani tindakan kemoterapi.³

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas mutu pelayanan dari aspek Wujud (*Tangible*), dengan pasien BPJS di ruang tindakan kemoterapi di RS Ibnu Sina Makassar, dari 54 responden 27 responden masuk dalam kategori puas dan 27 responden lainnya kategori sangat puas; (2) Kualitas mutu pelayanan dari aspek Keandalan (*Reliability*), dengan pasien BPJS di ruang tindakan kemoterapi di RS Ibnu Sina Makassar, termasuk dalam kategori sangat puas; (3) Kualitas mutu pelayanan dari aspek Ketanggapan (*Responsivitas*), dengan pasien BPJS di ruang

tindakan kemoterapi di RS Ibnu Sina Makassar, termasuk dalam kategori puas; (4) Kualitas mutu pelayanan dari aspek Jaminan (*Assurance*), dengan pasien BPJS di ruang tindakan kemoterapi di RS Ibnu Sina Makassar, termasuk dalam kategori sangat puas; (5) Kualitas mutu pelayanan dari aspek Empati (*Emphaty*), dengan pasien BPJS di ruang tindakan kemoterapi di RS Ibnu Sina Makassar, termasuk dalam kategori sangat puas; (6) Kualitas mutu pelayanan terhadap pasien BPJS terhadap tindakankemoterapi setelah mendapat pelayanan di RS Ibnu Sina Makassar, secara umum didapatkan hasil sebanyak 21 (38%) dari 54 responden merasa puas terhadap layanan yang diberikan dan 33 (61.11%) dari 54 responden merasa sangat puas terhadap mutu pelayanan *Tangible, Reliability, Responsivitas, Assurance, Emphaty*. Maka saran yang dapat diebrikan oleh peneliti adalah (1) Peneliti menyarankan agar dalam penelitian selanjutnya, dapat menambahkan faktor-faktor lain untuk diteliti; (2) Peneliti menyarankan agar dalam penelitian selanjutnya, untuk menambahkan data yang lebih spesifik seperti pekerjaan, gaji, dan pendidikan terakhir pasien untuk diteliti lebih lanjut. (3) Peneliti juga menyarankan bagi institusi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar untuk menambahkan ruang perawatan tindakan kemoterapi agar dapat mempertahankan dan menjaga citra mutu pelayanan yang telah baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2014.
2. <http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/bukupegangan-sosialisasi-jkn.pdf> , diakses pada 17/12/2018 pukul 23:12, hal. 10.
3. Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. Manajemen Pemasaran jasa. salemba empat: Jakarta;2013.ed.3.
4. www.jamsosindonesia.com, diakses pada 17/12/2018 pukul 01:22.
5. Mofili, C. Pengalaman 5 Wanita Kanker Payudara pada saat Menjalani Kemoterapi di RumahSakit Ibnu Sina Makassar.2015
6. Goldstein, S. Nancy & Ziegfeld R. Constance, Chapter 4-Risk factor and Risk Assesment.Early Diagnosis and treatment of Cancer, United States of Amerika. Elsevier Inc;2011.
7. Indrati, Rini. *Faktor Faktor Risiko Yang Berpengaruh Terhadap Kejadian Kanker Payudara Wanita. Universitas Diponegor.*
8. Brown, M., Cato, L., & Jeselsohn, R. Chapter 29 - Hormone- Responsive Cancers. Yen andJaffe's Reproductive Endocrinology (Eight Edi). Elsevier;2018