



DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN RUMAH SAKIT MURNI TEGUH DI KOTA MEDAN

Intan Permata Sari¹, Santi Mardiyah Rambe², Yuyun Wahyuni³, Fitriani Pramita Gurning⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Sumatera Utara

¹permatasarii868@gmail.com, ²santi07sep@gmail.com, ³yuyunwahyuni0315@gmail.com,

⁴fitrianiurning@uinsu.ac.id

Info Artikel :

Diterima : 15 Juli 2022

Disetujui : 20 Juli 2022

Dipublikasikan : 25 Juli 2022

ABSTRAK

Negara berkewajiban menjamin kesehatan warganya. Oleh karena itu, negara menetapkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk memberikan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Program pemerintah ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS). Salah satu rumah sakit yang ikut melaksanakan program BPJS adalah Rumah Sakit Murni Teguh. Pelayanan kesehatan akan memunculkan respon peserta, dilihat dari tiga variabel yaitu persepsi, sikap dan partisipasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui respon Peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan dari RS Murni Teguh Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien rawat inap di RS Murni Teguh terhadap pelayanan yang diberikan oleh program BPJS Kesehatan. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam mencari jawaban atas tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Murni Teguh dengan menggunakan program BPJS Kesehatan. Penjelasan ini didukung oleh data kuesioner yang diperoleh dari 317 pasien rawat inap yang menggunakan program BPJS Kesehatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan RS Murni Teguh kepada pasien rawat inap BPJS sudah baik dengan nilai rata-rata total sebesar 4,10. Untuk dimensi berwujud nilai rata-rata 4,10, dimensi keandalan nilai rata-rata 4,04, dimensi daya tanggap nilai rata-rata 4,12, dimensi jaminan nilai rata-rata 4,09 dan dimensi empati nilai rata-rata 4,13. Saran yang diberikan RS Murni Teguh sebaiknya membenahi sejumlah indikator yang masih di bawah standar yang ditetapkan RS Murni Teguh.

Kata Kunci :
Program BPJS Kesehatan, Pasien Rawat Inap, Kepuasan Pasien Rawat Inap, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Keywords :
BPJS Health program, Inpatients, Inpatients satisfaction, service quality

The state is obliged to guarantee the health of its citizens. Therefore, the state established a National Health Insurance (JKN) program to provide health insurance for all Indonesian people. This government program is organized by the Health Insurance Administration Agency (BPJS). One of the hospitals that participate in implementing BPJS program is Murni Teguh Hospital. The health service will bring participants' responses, as seen from three variables: perceptions, attitudes and participation. This study aims to determine BPJS

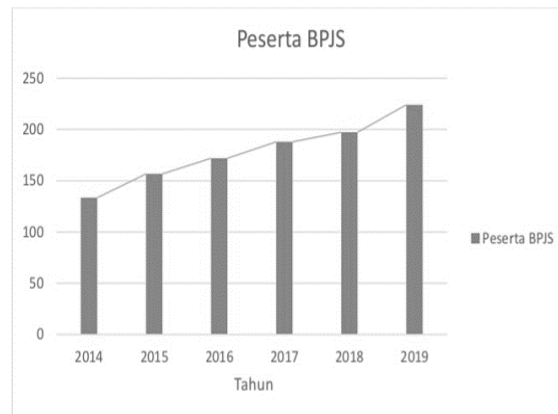
Participant response against the health care service from Murni Teguh Hospital Medan. This study aims to determine the extent of satisfaction of inpatients in Murni Teguh Hospital to the services provided by the BPJS Health program. This type of research uses descriptive qualitative methods in finding answers to the level of satisfaction of inpatients in Murni Teguh Hospital using the BPJS Health program. This explanation is supported by questionnaire data obtained from 317 inpatients using the BPJS Health program. The results of this study indicate that the quality of services provided by Murni Teguh Hospital to BPJS inpatients is good with a total average value of 4.10. For tangible dimensions the average value is 4.10, the reliability dimension the average value is 4.04, the responsiveness dimension the average value is 4.12, the assurance dimension the average value is 4.09 and the empathy dimension the average value is 4.13. The advice given is that Murni Teguh Hospital should fix a number of indicators that are still below the standard set by Murni Teguh Hospital.

PENDAHULUAN

Rumah sakit Murni Teguh merupakan rumah sakit swasta kelas B. Rumah sakit ini memiliki Empat dasar spesialis yaitu Spesialis Penyakit Dalam terutama untuk penyakit kanker, Spesialis Kebidanan dan Kandungan, Spesialis Bedah, dan Spesialis Anak. Kemudian sub-sub spesialis seperti spesialis mata, THT, kulit, kulit dan kelamin, paru, bedah, kepala leher, gigi dan mulut, penyakit syaraf, kesehatan jiwa, rehabilitasi medik, jantung, gizi klinik, nyeri. Kemudian sub spesialis bedah syaraf, bedah thorax, bedah digestif, bedah onkologi, bedah anak, bedah jantung, bedah plastik, bedah orthopedic, bedah vaskuler, bedah urologi, bedah mulut, sub spesialis ginjal dan hipertensi, endokrin dan metabolik, gizi anak, infeksi tropis anak dan lainnya. Ruangan rawat inap terdiri dari kelas super VIP, VIP, kelas I, kelas II, dan kelas III dengan dilengkapi ruang ICU, NICU, PICU, ruang bayi, ruang bersalin dan ruang bedah.

Menurut Pratiwi *et al.* (2014) kepuasan merupakan hasil evaluasi (penilaian) konsumen terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan. Menyatakan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen (Sudewa, 2021). Kepuasan pasien atau peserta asuransi merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan. Hal ini berarti kualitas yang baik dari suatu layanan bukan berdasar pada persepsi penyedia jasa, tapi berdasarkan pada persepsi konsumen karena konsumenlah yang menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Fahreza & Indriani, 2019).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang bertugas untuk menyelenggarakan Jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Dan Setiap rakyat Indonesia wajib untuk mempunyai kartu Indonesia Sehat yang dikelola BPJS Kesehatan (Abidin, 2016; Kesehatan, 2014). Setiap tahun peserta BPJS Kesehatan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2014 peserta BPJS Kesehatan sebanyak 133.4 juta jiwa, pada tahun 2015 naik mencapai 156.7 juta jiwa, tahun 2016 menyentuh 171.939.254 jiwa. Pada tahun 2017 jumlah peserta BPJS Kesehatan mengalami kenaikan sebanyak 188 juta jiwa dan pada tahun 2018 peserta BPJS Kesehatan mencapai 197.4 juta jiwa. Dan pada tahun 2019 peserta BPJS mencapai 83% dari jumlah penduduk yaitu 224.1 juta jiwa. Naiknya peserta BPJS Kesehatan juga akan berpengaruh terhadap pelayanan Petugas BPJS terhadap peserta.



Sumber: BPJS kesehatan

Gambar 1 Peserta BPJS Kesehatan tahun 2014-2019 dalam Juta Jiwa

Melihat Survey dari BPJS Call Center Pusat melebihi target yang diharapkan melalui lembaga survey ternama, Myriad Research Comitted, dari Responden masyarakat sebanyak 17.280 sebanyak 80% menyatakan puas terhadap BPJS Kesehatan dimana melampaui target yang ditetapkan Pemerintah sebesar 75% (Kesehatan, 2015). Banyaknya Fasilitas kesehatan yang sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan mempengaruhi Kepuasan Peserta BPJS. Dengan Peningkatan Kepuasan Peserta JKN-KIS dari segi Kualitas sudah gencar dilakukan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan agar semua peserta mendapatkan pelayanan kesehatan yang adil dan merata (Kesehatan, 2019).

Pelayanan atau Jasa yang dirasakan pelanggan harus dijaga secara terus menerus agar dapat mengetahui kekurangan dari pelayanan sehingga dapat diatasi (Chalis Fajri Hasibuan, 2017; Putranti, 2016). Kepuasan Pelayanan bias diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan antara lain : tangible (tampilan fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness, Assurance dan Empathy (Hayworth, Hobson, & Mia, 2012; Khoirista, Yulianto, & Mawardi, 2015). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan KC Magelang dengan menggunakan Variabel tangible (tampilan Fisik), Reability (kehandalan), Responsivines, Empati dan Assurance (jaminan). Dalam jurnal penelitian (Abidin, 2016; Darmawan & Ajib, 2018; Dianita & Latifah, 2017) digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel terhadap kepuasan layanan. Selain itu menggunakan penelien terdahulu yang dilakukan oleh (Ababa, 2016; Abidin, 2016; Bandu, 2013; Darmawan & Ajib, 2018; Dianita & Latifah, 2017; Hamid, 2019; Irwanto & Akbar, 2017; Khoirista et al., 2015; Putranti, 2016; Udjang & Subarjo, 2019).

Rumah sakit Murni Teguh memiliki komitmen untuk turut berperan serta dalam mensukseskan program Jaminan Kesehatan Nasional yang tengah gencar dilaksanakan oleh pemerintah. Dimana dalam memenuhi pelayanan pengobatan masyarakat, rumah sakit umum merupakan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (Permenkes RI : 2013). Rumah sakit harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan pengobatan Dengan demikian kepuasan pasien BPJS sangat diperhatikan oleh manajemen rumah sakit.

Dalam perkembangan pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) muncul beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh pasien terkait dengan pelayanan yang diberikan, antara lain menurunnya mutu pelayanan (Risnawati, 2018). Adanya program JKN, RS Melania harus menyesuaikan dengan peraturan dan prosedur BPJS

Kesehatan. Mulai dari penyesuaian pendaftaran pasien, cara transaksi pasien, fasilitas serta obat yang diberikan kepada pasien.

Permasalahan yang muncul adalah butuh berbagai macam strategi yang tepat agar kepuasan para pasien harus tetap selalu dapat dipertahankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan para pasien rawat inap bagi para peserta JKN.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yakni dengan menjelaskan hasil penelitian untuk menghasilkan gambaran sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan pendekatan cross sectional yaitu dengan mengambil data secara langsung pada saat penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah data kuesioner yang dilakukan terhadap para pasien rawat inap RS Murni Teguh per bulan Mei sampai dengan Juni 2022 yang menggunakan program BPJS Kesehatan.

Populasi dan Sampel

Objek penelitian ini adalah pasien rawat inap BPJS di RS Murni Teguh dengan populasi sebanyak 1.529 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan derajat kepercayaan 95%, dibutuhkan sampel sebanyak 317 orang.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menyebar kuesioner kepada para pasien rawat inap di rumah sakit Murni Teguh selama periode waktu bulan Mei sampai dengan Juni 2022.

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam mencari jawaban atas tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Murni Teguh dengan menggunakan program BPJS Kesehatan. Penjelasan didukung dengan data kuesioner yang diperoleh dari 317 pasien rawat inap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Murni Teguh sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima oleh para pasien. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan menggunakan skala likert yang bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi para sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono:2011).

Para pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS Murni Teguh. Data yang digunakan untuk analisi deskriptif didapatkan dari kuesioner penelitian yang menggunakan skala likert berskala 1-5. dengan menggunakan skala likert akan didapatkan penilaian para responden terhadap pelayanan rawat inap BPJS di RS Murni Teguh.

Tabel 2 Skala Likert

Keterangan	Bobot
Baik sekali (BS)	5
Baik (B)	4
Cukup (C)	3
Buruk (BR)	2
Sangat buruk (SB)	1

Sumber: Sugiyono (2011)

RS Murni Teguh menetapkan nilai minimal yang harus dicapai adalah 4 atau di atas baik yang akan mengindikasikan para pasien puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Bilamana nilai yang diperoleh kurang dari 4, akan mengindikasikan indikator tersebut masih harus diperbaiki karena belum memenuhi kualitas standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Periode penyebaran kuesioner dilakukan selama bulan Mei hingga Juni tahun 2022.

Hasil Analisis

Pada dimensi *Tangible* terlihat bahwa rumah sakit telah berupaya untuk memberikan berbagai fasilitas fisik yang baik bagi para pasien. Nilai rata-rata untuk variabel *tangible* ini adalah 4,10. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian wujud fisik rumah sakit menurut para responden adalah baik. Sebanyak 85.17% dari responden memberikan penilaian baik untuk dimensi ini. Tetapi untuk indikator kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan rawat inap masih mendapatkan nilai yang belum memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh rumah sakit. Nilai rata-ratanya adalah 3.97. Manajemen rumah sakit perlu meningkatkan kebersihan di ruangan rawat inap sehingga pasien akan merasa lebih nyaman dan akan mempercepat proses penyembuhan atas penyakit yang dideritanya. Sedangkan untuk indikator kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan dan kerapihan dan kebersihan penampilan para petugas rumah sakit, para reponden sudah menilai dengan baik.

Pada dimensi *Reliability* atau keandalan, RS Murni Teguh senantiasa berupaya untuk mewujudkan keandalan dalam memberikan pelayanan bagi para pasien yang datang. Nilai rata-rata untuk variabel *reliability* ini adalah 4,04. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian keandalan untuk pelayanan rumah sakit menurut para responden adalah baik. Hanya 19.35% yang memberikan nilai di bawah standar rumah sakit. Untuk indikator kecepatan dan ketepatan proses pendaftaran Rawat Inap masih belum memenuhi standar mutu dari perusahaan dengan nilai rata-rata adalah 3.91. Kendala ini muncul disebabkan oleh jumlah peserta BPJS yang datang berobat ke RS Murni Teguh yang semakin meningkat. Perlu dirumuskan strategi yang tepat agar ke depannya agar kecepatan proses pendaftaran pasien untuk rawat inap dapat lebih ditingkatkan karena semakin cepat pasien mendapatkan pelayanan maka akan menyembuhkan proses penyakitnya.

Pada dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan keinginan para staff untuk memberikan pelayanan dengan tanggap. Dari tabel diatas terlihat bahwa rumah sakit selalu berusaha tanggap dalam memberikan pelayanan bagi para pasien . Nilai rata - rata untuk variabel *Responsiveness* ini adalah 4,12. hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian keandalan untuk pelayanan rumah sakit menurut para responden adalah baik. Pemberian informasi kepada pasien oleh para petugas rumah sakit masih dinilai kurang baik oleh para responden dengan mendaptkan nilai sebesar 3,96. hai ini perlu diperbaiki karena informasi tentang pelayanan kesehatan yang akan dijalani pasien harus

dikomunikasikan dengan baik. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Liansyah dan Kurniawan (2015) yang menyatakan bahwa keefektifan komunikasi yang baik antara dokter dan pasien akan menciptakan keberhasilan dalam proses perawatan pasien, pengobatan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan pasien. Namun secara keseluruhan mayoritas responden, sebanyak 85,6% menilai rumah sakit memiliki daya tanggap yang baik terhadap kebutuhan para pasien.

Pada dimensi *Assurance* atau jaminan adalah kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan akibat pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Nilai rata-rata untuk variabel *assurance* ini adalah 4,09. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian jaminan untuk pelayanan rumah sakit menurut para responden adalah baik. Untuk perhatian yang diberikan para petugas rumah sakit kepada para pasien dinilai masih kurang dengan nilai sebesar 3,98. Apabila situasi ini tidak dibenahi maka dapat menyebabkan tidak terwujudnya kepuasan dari para pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Puspita dan Santoso (2018) yang menyebutkan bahwa variabel jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan para pelanggan.

Pada dimensi *Empathy* atau empati yang merupakan kemampuan para staff untuk memahami kebutuhan pasien. Dari hasil yang didapat terlihat bahwa rumah sakit telah berupaya memberikan empati bagi para pasien. Nilai rata-rata untuk variabel *empathy* ini adalah 4,13. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian jaminan untuk pelayanan rumah sakit menurut para responden adalah baik. Empati amat penting untuk dimiliki oleh para petugas RS karena akan membuat pasien merasa nyaman dalam menjalani proses pengobatan sehingga dapat membantu mempercepat proses penyembuhan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Sondari dan Raharjo (2017) yang menyatakan bahwa para pasien program JKN merasa puas terhadap empati yang diberikan oleh para petugas pelayanan kesehatan. Bahwa sebanyak 87,36% dari responden menyatakan bilamana rumah sakit sudah memberikan empati dengan baik kepada para pasien rawat inap BPJS.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) Pelayanan yang diberikan oleh RS Murni Teguh kepada para pasien dengan kepesertaan BPJS untuk rawat inap adalah baik. Dengan total nilai keseluruhan dimensi pelayanan adalah 4,10. Nilai yang diperoleh sudah dapat memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh rumah sakit. Mayoritas para responder menilai baik dan puas terhadap pelayanan bagi para pasien rawat inap BPJS. Hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Listiyana dan Rustiana (2017), yang menyatakan bahwa sebagian besar responden tidak puas terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional atau BPJS Kesehatan. Namun hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahman, Andayanti dan Chusminah (2018) bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel pelayanan kesehatan dengan variabel kepuasan pasien BPJS. Dan (2) RS Murni Teguh telah menjalankan fungsinya dengan baik sebagai Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut dengan memberikan pelayanan kesehatan yang optimal untuk kesembuhan pasien serta pelayanan yang baik sehingga pasien merasa puas dan loyal terhadap rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Jurnal Ilmu Dan Teknologi Peternakan*, 12(2), 70-75.
- Alamri, A. M. (2015). Hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Pharmacon*, 4(4).
- Antina, R. R. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567.
- Fahreza, M., & Indriani, Y. (2019). Marketing strategy for tamakreasi minigp event. *Jurnal Co Management*, 2(1), 207–220.
- Faizah, S. N., & Panjawa, J. L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kc Magelang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 9(3), 145-153.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatama, D. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161-168.
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
- Pertiwi, A. (2017). Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 113-121.
- Risnawati, N. (2018). Profil UMK, Permasalahan Dan Upaya Pemberdayaannya. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(2), 145–161.
- Sudewa, J. (2021). Pelatihan Budaya Mutu Berbasis Konsep 5 S/R Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *E-Coops-Day*, 2(2), 131–136.
- Sari, R. A., & Armiami, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. *Jurnal Ecogen*, 2(3), 374-386.
- Soedargo, B. P. (2019). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295-302.
- Ulinuha, F. E. (2014). Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014. *Universitas Dian Nuswantoro*.