

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BPJS DENGAN PASIEN MANDIRI DI KOTA MEDAN****Dwi Irma Wulandari¹, Puspa Ofri Anti Purwadi², Rangga Mahardika³, Fitriani Pramita Gurning⁴**^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara¹dwiiirmawulandarii16@gmail.com, ²puspaofrianti01@gmail.com, ³ranggamhrdika@gmail.com,
⁴fitriani.gurning@uinsu.ac.id**Info Artikel :**

Diterima : 25 Juni 2022

Disetujui : 9 Juli 2022

Dipublikasikan : 25 Juli 2022

ABSTRAK

Layanan kesehatan yang berkualitas ialah suatu layanan yang dibutuhkan kemudian ditentukan oleh profesi layanan kesehatan, dan sekaligus diinginkan oleh pasien maupun masyarakat. Kepuasan pasien ialah indikator pertama dari standar pelayanan kesehatan yang merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Penelitian ini merupakan jenis library research / penelitian normatif, yaitu suatu penelitian yang mana peneliti mengambil datanya dari data-data sekunder dengan melihat referensi terdahulu dari berbagai sumber seperti jurnal dan artikel resmi lainnya. Analisis data menggunakan metode deduktif yaitu dengan melakukan penafsiran dan analisis terhadap sumber-sumber data yang diperoleh yang berkaitan dengan topik penelitian tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan mutu pelayanan kesehatan antara pasien BPJS Kesehatan dengan pasien Non BPJS (Mandiri) di Kota Medan. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum mengenai kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci :
BPJS, Mutu pelayanan kesehatan, Pasien mandiri**ABSTRACT**

Quality health services are services that are needed and then determined by the health care profession, and at the same time desired by patients and the community. Patient satisfaction is the first indicator of health service standards which is a measure of service quality. This research is a type of library research / normative research, which is a study in which researchers take data from secondary data by looking at previous references from various sources such as journals and other official articles. Data analysis used deductive method, namely by interpreting and analyzing the data sources obtained related to the research topic. This study aims to analyze the differences in the quality of health services between BPJS Health patients and Non BPJS (Mandiri) patients in Medan City. This study shows that there is a difference between the level of satisfaction of BPJS patients and general patients regarding the quality of health service.

Keywords :
BPJS, Quality of health services, Independent patient

PENDAHULUAN

Manusia di bumi ini pasti pernah mengalami sakit, sakit bisa saja datang kapan pun, ketika seseorang sakit, maka dia mengeluarkan biaya untuk bisa mendapatkan pelayanan kesehatan. Bahkan bukan hanya sakit, kejadian yang tak terduga seperti kecelakaan juga bisa saja menimpah kita, semua itu membutuhkan pembiayaan agar dapat diberi penanganan atau pelayanan yang efektif dan efisien. Sehat itu mahal, oleh karena itu tidak heran jika biaya kesehatan juga tinggi. Melihat hal setiap orang harus memiliki asuransi guna untuk meringankan beban pembiayaan kesehatan dengan menggunakan berbagai jenis asuransi yang ada. Dalam hal ini pemerintah memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT. Askes Indonesia Berubah menjadi BPJS Kesehatan. Awal 2014, PT. Askes menjadi BPJS Kesehatan. BPJS diharapkan bisa memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik lagi dari tingkat dasar hingga pelayanan paripurna (Putri,2014).

Tapi nyatanya yang di alami oleh pasien BPJS masih ada saja, Persoalan pertama BPJS Kesehatan telah ada sejak proses aktivasi kartu. BPJS memberlakukan Peraturan yaitu bahwa kartu pengguna BPJS dapat aktif sepekan setelah pendaftaran diterima. Tetapi sakit bisa datang kapan saja tanpa diduga dan tak mungkin bisa ditunda. Selanjutnya, rujukan lembaga jasa kesehatan yang ditunjuk BPJS kesehatan dibatasi.

Menurut Alif al-Hasyir (2020) kepuasan Adalah hasil dari sebuah pekerjaan(capaian) Apa yang dirasakan terhadap berbagai mutu pelayanan. Menyatakan mutu pelayanan dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi pasien (Tjiptono dan Chandra, 2011). Faktor yang bisa dijadikan sebagai landasan yaitu tingkat kepuasan pasien atau peserta asuransi dalam keberhasilan program pelayanan.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia dengan secara wajar, efisiensi, serta efektif. Mutu (kualitas) sering disetarakan dengan kepuasan pelanggan.

Dari beberapa masalah yang telah dijelaskan, seperti pemberlakuan rujukan berjenjang dan pembatasan diagnosa tertentu pada pasien BPJS untuk berobat di Rumah Sakit Kota Medan, maka dari itu Rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan, serta mengutamakan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Maka penelitian ini mengambil judul analisis mutu pelayanan pasien BPJS dengan pasien mandiri di kota Medan.

Penulisan ini bertujuan yaitu (1) agar mengetahui tingkat perbedaan pelayanan yang diterima pasien BPJS dengan mandiri di Kota Medan, (2) mengetahui perbedaan tingkat efektivitas dan efisiensi pelayanan terhadap pasien BPJS dengan mandiri di Kota Medan, (3) untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pasien BPJS dengan mandiri di Kota Medan dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis library research / penelitian normatif, yaitu suatu penelitian yang mana peneliti mengambil datanya dari data-data sekunder. Data sekunder adalah data yang didapat secara tidak langsung kepada objek tetapi melihat referensi terdahulu dari berbagai sumber seperti jurnal dan artikel resmi lainnya.

Data yang telah didapat akan disatukan dan disusun secara rapih kemudian dianalisis memakai metode deduktif yaitu dengan cara diinterpretasi dan dianalisis pada sumber-sumber data yang sudah didapat dan berkaitan dengan topik penelitian tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan mutu pelayanan kesehatan antara pasien BPJS Kesehatan dengan pasien Non BPJS (Mandiri) di Kota Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini yang mana peneliti mengambil datanya dari data-data sekunder dengan melihat referensi terdahulu dari berbagai sumber seperti jurnal dan artikel resmi lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan mutu pelayanan kesehatan antara pasien BPJS kesehatan dengan pasien Non BPJS (Mandiri) di Kota Medan. Hasil dari referensi terdahulu ada beberapa pelayanan kesehatan di Kota Medan yang menerapkan mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS dengan pasien mandiri yang dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1. Pelayanan Kesehatan di Kota Medan yang menerapkan mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS dengan pasien mandiri

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil
1.	Kepuasan pasien BPJS kesehatan pada pelayanan kesehatan di klinik Haji Medan Marbar Tahun : 2020	Dwi Putri Chinintya, Putranto Manalu	Menggunakan penelitian survei analitik, desain cross sectional, variabelindependen dan variabel dependen diteliti secara langsung dalam waktu bersamaan. Variabel pada penelitian terdiri dari variabel bebas berupa kualitas pelayanan mencakup aspek reliability, assurance, tangibles, empathy serta responsiveness dan variabel terikat berupa kepuasan pasien BPJS. Penelitian dilakukan secara langsung dengan membagikan kuesioner kepada responden dan	1. Responden menyatakan jam kunjungan dokter belum memberikan kepuasan yang maksimal karena menunggu sangat lama. 2. Responden menyatakan petugas kesehatan melayani dengan sangat baik serta cepat tanggap dalam menangani pasien sehingga mereka puas dengan pelayanan yang mereka dapat. 3. Aspek empathy mencakup perawat yang memberikan perhatian khusus dan tulus kepada pasien, klinik yang memahami kebutuhan pasien serta pelayanan yang tidak membeda-bedakan

			mengolah data antar sesama dianalisis dengan pasien. uji statistik pearson korelasi bivariat untuk melihat ada tidaknya hubungan antara kedua variabel.	
2.	Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan BPJS rawat inap di rumah sakit umum Herna Medan Tahun : 2020	Ester Mei Frida, Hentri Putri	Menggunakan penelitian deskriptif korelasi, kuesioner skala liker, Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat, dan uji statistik Chi Square dengan nilai $\alpha = 0,05$. Untuk menganalisis Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan.	1. Hasil penelitian pelayanan keperawatan yang kurang baik akan memberikan ketidakpuasan. 2. Perawat mayoritas D3 Keperawatan dan juga minim dalam mengikuti seminar dan pelatihan khusus dibidang keperawatan. 3. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien dan memberikan dampak positif bagi kesembuhan pasien.
3.	Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna jaminan kesehatan nasional di rumah sakit	Firman Yanus Halawa, Thomson Perluhutan Nadapdap,	Menggunakan penelitian survei analitik dengan pendekatan cross-sectional, pengambilan	1. Pada hasil kepuasan pasien sebanyak 71 orang (71%) mengatakan puas dibandingkan dengan kurang puas

<p>Bhayangkara tingkat II Medan Tahun : 2020</p>	<p>Mangatas Silaen</p>	<p>sampel dengan purposive dan sampling, dan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner, uji Chi-square dan regresi logistik kepada responden, dilakukan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara tingkat II Medan. kepastakaan.</p>	<p>sebanyak 29 orang (29%). 2. Kepuasan peserta rawat jalan sama tingginya dengan peserta rawat inap di rumah sakit. 3. peserta BPJS Kesehatan yang datang ke RS Pemerintah (80%) lebih rendah dari RS Swasta (83%). Dimensi tangible seperti fasilitas rumah sakit dan peralatan serta dimensi responsiveness kecepat-tanggapan dalam melayani merupakan titik lemah dari RS pemerintah jika dibandingkan RS Swasta, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan peserta.</p>
<p>4. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun : 2019</p>	<p>Andri Simalango</p>	<p>Menggunakan peneliti survey analitik dengan desain studi cross-sectional, pengambilan Sampel menggunakan simple random sampling dan ditentukan kriteria inklusi yaitu Bersedia menjadi responden, Pasien dengan usia mulai 17 tahun, dan yang</p>	<p>1. Hasil pengisian kuesioner dari 44 responden menyatakan tidak puas sebanyak 29 orang (65,9%) dan minoritas menyatakan puas sebanyak 15 orang (34,1%). 2. Dari 43 responden yang menilai tidak baik tentang pelayanan kehandalan mayoritas responden menyatakan tidak</p>

minimal tiga hari di ruang rawat inap. puas sebanyak 30 orang (69,8%) dan minoritas puas sebanyak 13 orang (30,2%)

3. Dari 53 responden yang menilai tidak baik tentang pelayanan Daya Tanggap mayoritas responden menyatakan tidak puas sebanyak 33 orang (62,3%) dan minoritas puas sebanyak 20 orang (37,3).

<p>5. Perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan pasien rawat inap di rumah sakit Muhammadiyah Medan Tahun : 2019</p>	<p>Odi Supandri, Otniel Ketaren, Lia Rosa Veronika</p>	<p>Menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS dan pasien umum di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan.</p>	<p>1. Secara keseluruhan pasien umum menyatakan handal sebanyak 89,6% dan pasien BPJS menyatakan handal sebanyak 37,3%.</p> <p>2. Ketidakpuasan pasien yang terjadi adalah keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat inap, keterbatasan peralatan dan obat, kurang ketersediaan sarana toilet dan tong sampah, serta ketertiban dan kebersihan rumah sakit.</p> <p>3. Kualitas pelayanan kesehatan membuat konsumen merasa</p>
---	--	---	---

tidak puas. Mulai dari sistem yang berbelit-belit, pembatasan obat, bahkan pelayanan yang lama terhadap peserta BPJS.

Hasil penelitian didapatkan perbedaan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum mengenai kualitas pelayanan. Hal ini perlu dievaluasi agar tidak terjadi perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum tentang kualitas pelayanan sehingga kualitas pelayanan juga dapat meningkat.

Menurut peneliti, kesadaran dari petugas rumah sakit perlu dipacu agar mereka mau melayani semua pasien dengan baik dan tidak pernah memandang kedudukan sosial, tanpa perlu memandang apakah pasien tersebut pasien umum ataupun pasien BPJS. Petugas kesehatan juga ada yang merasa pasien BPJS tidak membayar sehingga perlakuan kepada pasien seperti memanggil nama pasien dengan nada kurang hormat, mendahulukan pasien yang membayar, tidak ramah dan enggan berkomunikasi dengan pasien dan lainnya. Tentu akan dirasakan oleh pasien sehingga akhirnya menimbulkan rasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Perbedaan kualitas pelayanan juga bisa disebabkan oleh adanya batasan yang telah ditetapkan oleh pemerintah (bagi pasien BPJS). Batasan ini seperti petugas medis wajib memberikan obat sesuai daftar plafon obat yang telah ditetapkan, terdapat beberapa jenis tindakan yang tidak ditanggung, atau hanya ditanggung sampai batas tertentu saja. Adanya batasan ini kadang membuat dokter dan paramedis merasa seperti dikekang, tidak bisa maksimal menentukan tindakan dan jenis terapi apa yang bisa diberikan kepada pasien BPJS sehingga pasien merasa dibedakan.

Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan prinsip yang harus dipegang ialah bagaimana masyarakat puas dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan dan keberadaan rumah sakit sebagai media untuk memberikan pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat tanpa membeda-bedakan apakah orang miskin, kaya, berpangkat, tidak berpangkat, tokoh masyarakat maupun rakyat biasa.

Para pengelola rumah sakit harus mendahulukan upaya pelayanan kesehatan bagi pasiennya. Selain itu kesembuhan pasien, kepuasan atas layanan yang diberikan rumah sakit menjadi hasil nyata yang bisa diperoleh, kemudian memiliki tanggung jawab atas peningkatan dan penanggulangan berbagai masalah kesehatan untuk itu perlu meningkatkan dan memelihara mutu pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa ada perbedaan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien BPJS dengan pasien non BPJS (mandiri) di Kota Medan dilihat dari banyak sisi pandang yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien itu sendiri. Seharusnya mutu yang diberikan oleh petugas pelayanan medis itu disamaratakan karena hak setiap pasien mendapatkan pelayanan baik, yang membedakan hanyalah fasilitas seperti kamar mandi, AC dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Simalango, A. (2019). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di rumah sakit Santa Elisabeth Medan
- Christian, M. I. A. E. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan (Studi di Rumah Sakit Handless Venereging Amsterdam Kecamatan Pare–Kabupaten Kediri) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Dwi Putri Chinintyas, Putranto Manalu. (2020). Kepuasan pasien BPJS kesehatan pada pelayanan kesehatan di klinik Haji Medan Mabar.
- Ester Mei Frida, Hentri Putri. (2020). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan BPJS rawat inap di rumah sakit umum Herna Medan.
- Firman Yanus Halawa, Thomson Perluhutan Nadapdap, Mangatas Silaen. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna jaminan kesehatan nasional di rumah sakit Bhayangkara tingkat II Medan.
- Haryani, A. E. (2019). Hubungan Kepesertaan, Kualitas Pelayanan dan Iuran dengan Kepuasan Peserta BPJS Mandiri di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Odi Supandri, Otniel Ketaren, Lia Rosa Veronika. (2019). Perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan pasien rawat inap di rumah sakit Muhammadiyah Medan.
- Pertiwi, A. A. N. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta.
- Sekarwidya, P. (2018). Analisis Perbedaan Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Antara Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Aisyah Madiun (Doctoral Dissertation, Stikes Bhakti Husada Mulia).
- Setiawan, A. C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Peserta Bpjs Di Rsud Kabupaten Magelang Tahun 2018 (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Vianti, N. R. (2016). Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap (IRI) Bangsal Dahlia RSUD Ungaran. Universitas Negeri Semarang.