
**TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN PENGGUNA
PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERAWATAN PASIEN
INSTALASI RAWAT INTENSIF (IRIN) DI RSUP DR. KARIADI
SEMARANG**

Elvita Chandra Pranata¹, Jati Listiyanto Pujo²

¹ Mahasiswa Program Pendidikan S-1 Kedokteran Umum, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro

² Staf Pengajar Bagian Anestesi Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang -Semarang 50275, Telp. 02476928010

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan IRIN merupakan salah satu hal yang mewakili tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Pembiayaan melalui asuransi kesehatan diharapkan akan membantu pasien dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan. Salah satu cakupan BPJS Kesehatan adalah memberikan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, termasuk perawatan di ruangan IRIN.

Tujuan : untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan perawatan pasien IRIN RSUP Dr. Kariadi Semarang

Metode penelitian : penelitian ini adalah penelitian deskriptif observasional. Sampel penelitian adalah data kuesioner yang diisi oleh anggota keluarga dari pasien yang dirawat di IRIN RSUP Dr. Kariadi Semarang dengan pendanaannya melalui BPJS selama periode waktu Maret 2015 sampai Mei 2015.

Hasil : Tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap aspek bukti fisik adalah puas dengan indeks tanggapan : 80,92. Tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap aspek keandalan adalah puas dengan indeks tanggapan : 80,92. Tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap aspek daya tangkap adalah puas dengan indeks tanggapan : 85,54. Tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap aspek jaminan adalah puas dengan indeks tanggapan : 84,99. Tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap aspek empati adalah puas dengan indeks tanggapan : 81,64.

Kesimpulan : Berdasarkan data kuesioner serta wawancara terhadap keluarga pasien pengguna BPJS, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan perawatan IRIN RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Kata kunci : Instalasi Rawat Intensif, kepuasan keluarga pasien, BPJS

ABSTRACT

**THE LEVEL OF FAMILY SATISFACION THAT USE BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN KESEHATAN SOSIAL (BPJS) PROGRAMME TOWARDS ICU/HCU
QUALITY CARE SERVICE IN RSUP DR. KARIADI SEMARANG**

Background :Family satisfaction towards ICU/HCU service is one of the aspect that represents the level of patient satisfaction in hospital. Funding from health insurance might help patient and at the end increased the patient satisfaction. One of the coverage of Health BPJS was giving advanced-level referral health facilities, including care facilities in ICU/HCU room.

Aim : to figure out the level of family satisfaction that use BPJS towards ICU/HCU care service in RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Methods : this study was a descriptive observational study. The sample was questionnaire data from patient family using BPJS from March 2015 until May 2015

Results : The level of family satisfaction using BPJS toward tangible was satisfied with index score : 80,92. The level of family satisfaction using BPJS toward reliability was satisfied with index score : 80,92. The level of family satisfaction using BPJS toward responsiveness was satisfied with index score : 85,54. The level of family satisfaction using BPJS toward assurance was satisfied with index score : 84,99. The level of family satisfaction using BPJS toward empathy was satisfied with index score : 81,64.

Conclusion : Based on questionnaire data and interview to patient family, almost all respondents were satisfied of ICU/HCU service care in RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Key Words : Intensive Care Unit/High Care Unit, family satisfaction, BPJS

PENDAHULUAN

Pada jaman modern ini, aspek pembiayaan menjadi hal yang sangat penting untuk dipertimbangkan, terutama dalam hal kesehatan. Untuk memenuhi kebutuhan akan kesembuhan fisik, manusia terpaksa mengeluarkan banyak biaya. Rumah sakit beserta segala fasilitasnya berusaha memberikan pelayanan yang memadai bagi pasien, namun tidak dapat disangkal, biaya rumah sakit terkadang melebihi kemampuan pasien dalam membayar. Pada keadaan yang kritis, pasien membutuhkan fasilitas ICU (Intensive Care Unit), di mana unit ICU ini memiliki ciri biaya tinggi, fasilitas tinggi, multi disiplin, dan multi profesi.¹

Kepuasan pasien terhadap pelayanan ICU merupakan salah satu hal yang mewakili tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Namun, pasien sering merasa tidak puas karena berbagai hal, termasuk salah satunya pembiayaan tidak sesuai dengan fasilitas yang didapat. Selain itu, pasien yang dalam kondisi kronik terkadang memerlukan waktu yang lama untuk dirawat di ICU. Hal ini tentunya memberatkan pasien dari segi pembiayaan. Oleh karena itu pembiayaan melalui asuransi ataupun pihak jaminan pembayaran kesehatan diharapkan akan membantu pasien dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan.

Salah satu cakupan BPJS Kesehatan adalah memberikan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, termasuk perawatan di ruangan ICU bagi pasien yang membutuhkan. Dengan fasilitas tersebut, dapat diketahui kualitas layanan ICU dan manfaat BPJS dalam fungsi pelayanan kesehatan terkait dengan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjut.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian untuk menilai kualitas pelayanan perawatan pasien ICU pengguna BPJS melalui kepuasan keluarga dari pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi Semarang.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan menggunakan kuesioner. Penelitian dilaksanakan di ruang tunggu Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr.Kariadi Semarang pada bulan Maret-Mei 2015. Populasi terjangkau penelitian ini adalah keluarga pasien BPJS yang dirawat di IRIN RSDK. Kriteria inklusi penelitian ini adalah data kuesioner yang diisi oleh keluarga pasien BPJS yang telah dirawat minimal selama 48 jam atau lebih di Ruang Rawat Intensif RSDK dan keluarga pasien setuju untuk ikut serta dalam penelitian serta menandatangani *informed consent*. Cara pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 64 responden. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer dan hasil ditampilkan dalam bentuk tabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengambilan data kuesioner di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi Semarang pada bulan April – Mei 2015 didapatkan 64 responden.

Tabel 1. Indeks tanggapan

Indeks Tanggapan	Hasil	Interpretasi
73,36-100,00	Tinggi	Puas
46,68-73,35	Sedang	Cukup puas
20,00-46,67	Rendah	Tidak puas

Tabel 2. Tanggapan responden mengenai bukti fisik

No	Indikator	Skor (n) (%)					Indeks	Kriteri a
		Sbu (%F1)	Bu (%F2)	C (%F3)	Ba (%F4)	Sba (%F5)		
1	Bangunan IRIN terlihat indah dan bersih	0 (0%)	1 (1,56 %)	7 (10,93 %)	42 (65,62 %)	14 (21,87 %)	81,55	Tinggi
2	Suasana ruang tunggu IRIN yang nyaman	0 (0%)	5(7,81 %)	19 (29,69 %)	30 (46,87 %)	10(15, 62%)	74,05	Tinggi

3	Tenaga medis dan karyawan berpenampiran rapi dan bersih	0 (0%)	0(0%)	10(15,62%)	34(53,12%)	20 (31,25%)	83,12	Tinggi
4	Kerapian ruang IRIN	0(0%)	0(0%)	7(10,93%)	34(53,12%)	23(35,93%)	84,98	Tinggi
	Rata-rata						80,92	Tinggi

Tabel 3. Tanggapan responden mengenai keandalan

No	Indikator	Skor (n) (%)					Indeks	Kriteria
		Sbu (%F1)	Bu (%F2)	C (%F3)	Ba (%F4)	Sba (%F5)		
1	Dokter memberikan pelayanan yang teliti dan hati-hati kepada pasien	0 (0%)	0 (0%)	5 (7,81%)	29 (45,31%)	29 (45,31%)	86,24	Tinggi
2	Dokter mampu melakukan tindakan atas keluhan pasien	0 (0%)	0 (0%)	5 (7,81%)	34(53,12%)	25 (39,06%)	86,24	Tinggi
3	Kemampuan perawat dalam menangani pasien	0 (0%)	1 (1,56%)	5 (7,81%)	41 (64,06%)	17 (26,56%)	78,43	Tinggi
4	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu keluarga pasien jika ada permasalahan	1 (1,56%)	2 (3,12%)	8 (12,5%)	37 (57,81%)	16 (25%)	72,80	Sedang
	Rata-rata						80,92	Tinggi

Tabel 4. Tanggapan responden mengenai daya tangkap

No	Indikator	Skor (n) (%)					Indeks	Kriteria
		Sbu (%F1)	Bu (%F2)	C (%F3)	Ba (%F4)	Sba (%F5)		
1	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien	0 (0%)	0 (0%)	7 (10,93 %)	38 (59,37 %)	19 (29,69 %)	83,74	Tinggi
2	Tenaga medis menerima dan menangani pasien dengan baik	0 (0%)	0 (0%)	3 (4,69 %)	42 (65,62 %)	21 (32,81 %)	88,12	Tinggi
3	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	0 (0%)	0 (0%)	4 (6,25 %)	40 (62,5 %)	20 (31,25 %)	85	Tinggi
4	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	0 (0%)	0 (0%)	3 (4,69 %)	41 (64,06 %)	20 (31,25 %)	85,31	Tinggi
	Rata-rata						85,54	Tinggi

Tabel 5. Tanggapan responden mengenai jaminan

No	Indikator	Skor (n) (%)					Indeks	Kriteria
		Sbu (%F1)	Bu (%F2)	C (%F3)	Ba (%F4)	Sba (%F5)		
1	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam melakukan rencana tindakan, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan keluarga pasien secara meyakinkan	0 (0%)	0 (0%)	7 (10,93 %)	33 (51,56 %)	24 (37,5 %)	85,31	Tinggi
2	Tenaga medis melayani dengan meyakinkan sehingga keluarga pasien merasa aman	0 (0%)	1 (1,56 %)	5 (7,81 %)	34 (53,12 %)	24 (37,5 %)	85,31	Tinggi

3	Tenaga medis bersikap cekatan serta menghargai pasien	0 (0%)	0 (0%)	4 (6,25%)	41 (64,06%)	20 (31,25%)	86,25	Tinggi
4	Tenaga medis selalu memberikan informasi kondisi pasien sehingga keluarga pasien merasa tenang	0 (0%)	1 (1,56%)	5 (7,81%)	41 (64,06%)	17 (26,56%)	83,12	Tinggi
	Rata-rata						84,99	Tinggi

Tabel 6. Tanggapan responden mengenai empati

No	Indikator	Skor (n) (%)					Indeks	Kriteria
		Sbu (%F1)	Bu (%F2)	C (%F3)	Ba (%F4)	Sba (%F5)		
1	Tenaga medis memberikan dukungan moral kepada keluarga pasien	0 (0%)	3 (4,69%)	8 (12,5%)	36 (56,25%)	17 (26,56%)	80,94	Tinggi
2	Tenaga medis memberikan dukungan spiritual kepada keluarga pasien	0 (0%)	2 (3,12%)	13 (20,31%)	35 (54,69%)	14 (21,87%)	79,06	Tinggi
3	Tenaga medis dan petugas lainnya bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi kepada keluarga pasien	0 (0%)	1 (1,56%)	9 (14,06%)	36 (56,25%)	18 (28,12%)	82,18	Tinggi
4	Tenaga medis bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	0 (0%)	1 (1,56%)	6 (9,37%)	40 (62,5%)	18 (28,12%)	84,37	Tinggi
	Rata-rata						81,64	Tinggi

Dari faktor bukti fisiknya, pelayanan IRIN RS Dr. Kariadi mendapat tanggapan yang baik dari responden. Namun 5 dari 64 responden menganggap bahwa ruang tunggu ICU

kurang baik. Mereka mengeluhkan jumlah toilet di ruang tunggu IRIN yang kurang, air toilet yang terkadang tidak keluar secara teratur, serta kondisi toilet yang kurang bersih dan atapnya bocor. Di samping itu, suasana ruang tunggu kurang nyaman karena kurangnya fasilitas televisi dan kipas angin, serta kesulitan dalam membawa barang seperti karpet, selimut, bantal karena beberapa hal tersebut dilarang oleh satpam. Dalam segi kerapian ruang ICU, rata-rata dari responden menyatakan puas, hanya saja beberapa dari mereka memberikan usul untuk tiap ranjang ICU diberi bel agar pasien dapat memanggil suster sewaktu-waktu.

Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap segi keandalan RS Kariadi secara umum, mereka menyatakan sudah sangat puas terhadap pelayanan para dokter dan perawat, namun hampir semua responden mengeluhkan satpam yang bersikap tidak baik kepada keluarga pasien. Satpam tersebut dikatakan sering bertindak kurang ajar dan mengatakan kata-kata yang tidak berempati. Selain itu, ada juga satpam di bagian ICU yang sering tidak *stand by* dan sering main ponsel.

Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap faktor daya tangkap pelayanan RS Dr. Kariadi, mereka mengatakan telah diterima dengan baik. Pasien yang dalam kondisi gawat juga segera ditangani tanpa memperlumahkan pembiayaan BPJS atau yang non BPJS. Mengenai kesesuaian dengan prosedur, para responden mengatakan bahwa tindakan tenaga medis sudah sesuai prosedur.

Faktor jaminan yang diberikan oleh pelayanan rumah sakit meliputi kemampuan dan pengetahuan dokter dalam melakukan rencana tindakan, kemampuan tenaga medis dalam meyakinkan keluarga pasien, ketangkasan tenaga medis, serta pemberian informasi dari tenaga medis kepada pasien maupun keluarga pasien. Dari hasil wawancara langsung dengan keluarga pasien, sebagian besar mengatakan bahwa para dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam melakukan rencana tindakan, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan keluarga pasien secara meyakinkan.

Di samping itu, tenaga medis lainnya juga dikatakan mampu bersikap cekatan dan meyakinkan keluarga pasien sehingga keluarga pasien merasa aman. Para responden juga menyatakan bahwa informasi mengenai kondisi pasien selalu diberikan oleh tenaga medis, pemberian *informed consent* juga selalu didapatkan oleh keluarga pasien sehingga keluarga pasien merasa tenang. Namun ada beberapa dari responden yang hanya kurang puas terhadap pelayanan IRIN RS DR Kariadi. Mereka mengeluhkan adanya keterangan yang tidak sinkron antara dua tenaga medis yang berjaga di pagi dan malam hari. Ada pula dokter yang

kurang baik dalam berkomunikasi sehingga bahasanya dirasa menyinggung keluarga pasien.. Hal ini wajib diperhatikan oleh tenaga medis di RS Dr. Kariadi bahwa keluarga pasien biasanya sedang dalam kondisi hati yang tidak enak saat berada di rumah sakit sehingga semua tindakan yang mungkin kurang menyenangkan bisa mengurangi tingkat kepuasan keluarga secara signifikan.

Dari hasil wawancara kepada para responden, sebagian besar responden merasa puas dengan segi empati. Mereka mengatakan bahwa para dokter dan tenaga medis lain sudah bersikap sopan. Selain itu, tenaga medis juga memberikan kesempatan kepada keluarga pasien untuk berdoa, dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa tenaga medis telah memberikan dukungan spiritual.

Namun dari hasil wawancara juga terdapat responden yang merasa tidak puas terhadap segi empati pelayanan RS Dr. Kariadi. Mereka mengeluhkan satpam yang marah-marah saat keluarga pasien masuk ICU padahal mereka merasa sudah meminta ijin untuk masuk. Ada pula yang memberikan masukan agar pasien yang kritis boleh didampingi keluarga supaya keluarga pasien dapat memberikan dukungan moral dan spiritual langsung kepada pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar keluarga pasien pengguna program BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan IRIN RS DR Kariadi. Hal tersebut dapat dilihat dari kriteria indeks tanggapan responden yang telah disajikan di Bab V, di mana rata-rata dari indeks tanggapan responden adalah tinggi. Adapun penilaian tingkat kepuasan tersebut dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tangkap, dan empati.

Penelitian untuk menganalisis adanya faktor BPJS yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan responden masih harus dilakukan. Namun karena sekarang kita sedang berada dalam era BPJS, penelitian tersebut mungkin harus memakan waktu dan jumlah responden yang lebih banyak. Perlu juga diperhatikan bahwa masih terdapat beberapa responden yang belum merasa puas terhadap pelayanan RS Dr. Kariadi. Sehingga diharapkan dengan adanya BPJS, pasien dan keluarga pasien semuanya merasakan dampak positif dari pelayanan RS Dr. Kariadi. Selain itu, untuk menghindari bias, bisa dilakukan pemberian 1 kuesioner untuk 2 anggota keluarga pasien yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hanafie A. Peranan Ruangan Perawatan Intensif (ICU) Dalam Memberikan Pelayanan Di Rumah Sakit. 2008;
2. Gulli LF, Nasser B, Sampson U. “*Intensive Care Unit.*” Gale Encyclopedia of Surgery: A Guide for Patients and Caregivers. 2004;
3. Deliana A, Wijayanto A, Rasmin M, et al. Indikasi Perawatan Pasien dengan Masalah Respirasi di Instalasi Perawatan Intensif. 2013;33(4):264–70.
4. RI KK. Buku saku BPJS. Pertama. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2013.
5. RI KK. Seri Pedoman Teknis Perencanaan Sarana Dan Prasarana Rumah Sakit Kelas B. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2010.
6. Tjiptono F. Strategi Pemasaran. 1st ed. Yogyakarta: Andi Offset; 2001.
7. Swansburg RC, Swansburg LC. Pengembangan Staf Keperawatan: Suatu Komponen Pengembangan SDM. 1st ed. Waluyo A, editor. Jakarta: EGC; 2001.
8. Sugiyanti D. Strategi Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia; 1999.
9. Wilson. Pengembangan Atribut Jasa dengan Menganalisis Hubungan Antara Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Membeli Kembali. Universitas Indonesia; 2009.
10. Kotler P. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba empat; 2002.
11. Donabedian A. *The Quality of Care, How Can It Be Assesed? Quality Assurance in Hospitals, Strategies for Assessment and Implementation.* Second. Rockville: Aspen; 1990.
12. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka cipta; 2001.
13. Satrianegara MF, Saleha S. Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan. Salemba Medika; 2009.
14. Wike D. Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. 2009;
15. Nursalam. Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika; 2003.
16. Gerson RF. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM; 2004.
17. Fowler R a, Noyahr L-A, Thornton JD, et al. *An official American Thoracic Society systematic review: the association between health insurance status and access, care delivery, and outcomes for patients who are critically ill.* Am J Respir Crit Care Med. 2010;181:1003–11.
18. CiptaSudjana. Metode Statistika. Bandung: Tarsito; 2002.
19. Maqbulla MA. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Pasien ICU di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi Semarang. 2014;72-4.

20. Prof. Augusty Ferdinand D. *Metode Penelitian Manajemen*. 4th ed. Semarang: AGF Books; 2006.
21. Permana IS. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta; 2014.
22. Jager J De, Plooy T. *Tangible Service-Related Needs of Patients in Public Hospitals in South Africa*. 2011;(July):26–30.
23. Ayuningrum H, Immas P, Dewi RS. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*. 2012;
24. Suharno N, Shihab MS. *Pengaruh Dimensi Reliabilitas , Dimensi Tangibel dan Dimensi Empati Terhadap Loyalitas Pasien*. 2012;10(19):1–16.
25. DR. Dedi Mulyadi, S.E. M, Uus M. Fadli, Ir., S.E. M, Fitriyani Cipta Kusuma Ningsih S. *Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang*. 2013;10(3):1203–19.
26. Alghamdi FS. *The impact of service quality perception on patient satisfaction in Government Hospitals in Southern Saudi Arabia*. 2014;35(10):1271–3.