

---

# KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT X

*Setianingsih, Fitriana Noor Khayati.*

## ABSTRAK

**Latar Belakang** Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan, walaupun subyektif tetap ada obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan. Kepuasan pasien selalu didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada. Pasien tidak semata-mata menilai buruk kalau memang tidak ada pengalaman yang tidak menyenangkan, dan tidak semata-mata menilai baik bila memang tidak ada suasana yang tidak menyenangkan yang dialami. Jika kualitas pelayanannya baik maka pasien akan puas namun juga sebaliknya jika kualitas pelayanannya kurang baik maka pasien akan merasa kurang puas.

**Tujuan Penelitian** untuk mengetahui kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di ruang Anggrek dan Bougenville RSUD Pandan Arang Boyolali

**Metode Penelitian** ini merupakan penelitian kuantitatif. Pendekatan waktu yang digunakan adalah *Cross Sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah *Consecutive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 96 orang.

**Hasil Penelitian** Sebagian besar (63,5%) responden puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Anggrek dan Bougenville RSUD Pandan Arang Boyolali.

**Kata Kunci** : Kualitas, Pelayanan Keperawatan

## **I. PENDAHULUAN**

Program Jaminan Kesehatan Nasional telah membuka akses masyarakat seluas-luasnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Masyarakat hanya dengan membayar premi BPJS tidak perlu lagi mengkhawatirkan biaya pengobatan karena sudah ditanggung oleh BPJS. Akibat yang terjadi adalah antusias masyarakat untuk berobat ke fasilitas kesehatan meningkat tajam. Peningkatan jumlah kunjungan pasien, tentu saja menyebabkan beban kerja perawat yang bekerja di rumah sakit menjadi bertambah berat. Beban kerja yang berat akan berdampak pada penurunan kualitas pelayanan keperawatan jika tidak di kelola dengan baik. Kualitas pelayanan keperawatan sangat tergantung pada sikap, perilaku, kualitas, kompetensi dan motivasi para perawat. Kualitas pelayanan keperawatan yang menurun akan berdampak pada penurunan kepuasan pasien<sup>1</sup>.

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan, walaupun subyektif tetap ada obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan. Kepuasan pasien selalu didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada. Pasien tidak semata-mata menilai buruk kalau memang tidak ada pengalaman yang tidak menyenangkan, dan tidak semata-mata menilai baik bila memang tidak ada suasana yang tidak menyenangkan yang dialami<sup>3</sup>.

Pemerintah Indonesia pada tahun 2014 berupaya meningkatkan kepuasan pasien dengan menargetkan paling sedikit 75% peserta menyatakan puas, baik dalam layanan di BPJS maupun dalam layanan di fasilitas kesehatan yang dikontrak BPJS. Hal ini tentu saja membuat perusahaan penyedia jasa kesehatan yang dikontrak BPJS harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai target tersebut<sup>4</sup>.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki tingkat kepuasan sedang yaitu, 70% di rumah sakit umum dan pasien memiliki tingkat kepuasan tinggi yaitu 97% di rumah sakit swasta. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa rumah sakit swasta memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan kepuasan sesuai dengan kebutuhan pasien<sup>5</sup>. Hasil penelitian lain dari Sujatmi mengenai mutu pelayanan di ruang Melati II RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, dimana mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien<sup>6</sup>.

Data Rekam medis RSUD Pandan Arang Boyolali adanya trend peningkatan jumlah pasien pengguna BPJS Kesehatan tahun 2014. Jumlah pasien pada triwulan I sebesar 1355 meningkat menjadi 1666 (12,2%) pasien pada triwulan II, dan kembali meningkat pada triwulan III menjadi 1890 (11,3%) pasien. Penurunan jumlah pasien terjadi pada triwulan IV dimana jumlah pasien sekitar 1678 (11,2%) pasien. Trend peningkatan jumlah pasien menunjukkan program Jaminan Kesehatan Nasional telah mulai dimanfaatkan oleh masyarakat dengan baik. Meningkatnya jumlah pasien dikarenakan hanya dengan membayar premi BPJS masyarakat tidak perlu lagi mengkhawatirkan biaya pengobatan karena sudah ditanggung oleh BPJS. Adanya peningkatan pasien haruslah diimbangi dengan pelayanan yang baik agar pasien puas dengan pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Anggrek dan Bougenville RSUD Pandan Arang Boyolali.

## II. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif jenis korelasi kategorik berpasangan non parametrik dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat Inap Anggrek dan Bougenville Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pandan Arang Boyolali pada bulan Juni-Juli 2015. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat inap ruang Anggrek dan Bougenville RSUD Pandan Arang Boyolali yang menggunakan BPJS Kesehatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Consecutive sampling* dengan menggunakan rumus solvin didapatkan 96 responden. Pengumpulan data dengan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dengan membagikan kuesioner kepada responden.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisa univariat

Tabel 1. Rerata Lama Rawat Inap dan Umur Responden

Karakteristik Responden	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
Lama Rawat 3-10 hari	3	10	3,7	±1,3
Umur 16-90 tahun	17	90	49,8	±20,4

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa sebagian besar responden melakukan rawat inap dengan rerata  $3,74 \pm 1,32$  hari dan rerata umur responden adalah  $49,8 \pm 20,4$  tahun.

Responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 58,3%. Responden sebagian besar mempunyai tingkat pendidikan SD sebanyak 35,4%. Responden sebagian besar memiliki status sosial menengah keatas sebanyak 57,3%, dan sebagian besar responden menggunakan penjamin BPJS Kesehatan PBI sebanyak 82,3%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan sebanyak 63,5% ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi frekuensi karakteristik responden

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Jenis kelamin		
Laki-laki	40	41,7
Perempuan	56	58,3
Tingkat pendidikan		
Tidak Sekolah	28	29,2
Tamat SD	34	35,4
Tamat SMP	17	17,7
Tamat SMA	12	12,5
Tamat Perguruan Tinggi	5	5,2
Sosial ekonomi		
Menengah Kebawah	41	42,7
Menengah Keatas	55	57,3
Penjamin		
PBI	79	82,3
Non PBI	17	17,7
Kepuasan pasien		
Puas	61	63,5
Tidak Puas	35	36,5

## PEMBAHASAN

Kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Anggrek dan Bougenville RSUD Pandan Arang Boyolali sebagian besar adalah puas. Hal ini bisa dipengaruhi oleh persepsi pasien. Persepsi ini dipengaruhi oleh lama rawat responden sebagian besar melakukan rawat inap dengan rerata  $3,74 \pm 1,32$  hari. Lama rawat inap semakin tinggi akan dapat mempersepsikan keadaan yang sebenarnya sehingga dapat menimbulkan persepsi baik maupun persepsi tidak baik, hal ini di dukung oleh pengalaman mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan selama perawatan. Persepsi bukti fisik pada penelitian ini meliputi kebersihan ruang, kebersihan alat yang digunakan, serta kerapian penampilan petugas. Berdasarkan indikator tersebut mayoritas responden melihat bahwa bukti fisik yang diberikan sesuai dengan harapan mereka.

Hasil penelitian yang dilakukan Ramadhan di RSUD Kota Tasikmalaya dan Yuristi di RSUD Lakipadada Tana Toraja menyatakan ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien aspek sosial. Penelitian serupa dilakukan Aliman di Malaysia, dimana persepsi bukti fisik yang mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan

Bukti fisik pada pelayanan keperawatan di ruang rawat inap merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kesembuhan dari pasien, karena bukti fisik memberikan petunjuk tentang kualitas jasa. Semakin baik fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit maka akan dapat menimbulkan kepuasan. Kebersihan dan kenyamanan ruangan rawat inap dapat langsung dirasakan oleh pasien dari awal pasien dirawat sampai keluar dari rumah sakit karena pasien juga membutuhkan sarana dan prasarana rumah sakit yang bersih dan nyaman. Hasil ini sejalan dengan pendapat dari Sayed yang menyatakan bahwa aspek dalam komponen struktur pelayanan keperawatan yang berhubungan dengan kategori penilaian pelayanan keperawatan yang berkualitas adalah fasilitas yaitu kenyamanan pelayanan dan ruangan rapi dan bersih yang dirasakan pasien, serta peralatan yang lengkap.

Kepuasan pasien dimungkinkan juga dipengaruhi oleh dimensi kehandalan. Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan<sup>13</sup>.

Hal ini dipengaruhi oleh karakteristik dari responden jika dilihat dari pendidikan sebagian besar responden yang berpendidikan (70,8%) hal ini akan membantu dalam memberikan persepsi yang sebenarnya terhadap pelayanan yang mereka terima selama dirawat, pendidikan yang semakin tinggi memiliki pengetahuan yang semakin baik dan menuntut layanan yang lebih profesional dan kompeten .

Lovelock & Wright berpendapat perlu ada kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang diinginkan atau dibutuhkan dari periode waktu-kewaktu. Kehandalan keperawatan yang perlu ditingkatkan di Ruang Anggrek dan Bogenville RSUD Pandan Arang Boyolali berdasarkan hasil deskripsi jawaban responden pada penelitian ini adalah prosedur penerimaan pasien harus dilayani secara cepat dan tepat tidak berbeli-belit, kesiapan perawat melayani pasien setiap saat. Hasil penelitian ini didukung oleh Tjong yang berpendapat kehandalan atau *reliability* pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten.

#### **IV. KESIMPULAN**

Pasien pengguna BPJS di Ruang Anggrek dan Bougenville RSUD Pandan Arang Boyolali sebagian besar puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

#### **V. SARAN**

##### **1. Bagi Rumah Sakit**

Rumah Sakit perlu lebih memperhatikan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang profesional, cepat dan bebas dari kesalahan demi meningkatkan kepuasan pasiennya dengan tanpa mengabaikan perhatian terhadap dimensi lainnya.

##### **2. Bagi Profesi Perawat**

Diharapkan kualitas pelayanan keperawatan yang di berikan kepada pasien tidak dipengaruhi oleh penjamin yang digunakan baik BPJS Kesehatan maupun mandiri. Selain itu di kelas perawatan manapun pelayanan keperawatan yang diberikan harus sama sehingga tercapai pelayanan keperawatan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pasien dan keluarga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Karmawan, Budi.2014. *Insentif Berkeadilan, Solusi Peningkatan Mutu Layanan BPJS*. Tersedia dari: <http://kesehatan.kompasiana.com/medis/2014/06/26/insentif-berkeadilan-solusi-peningkatan-mutu-layanan-bpjs-664515.html>[diakses:6 Februari 2015]
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Sabarguna, B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto
- Mundiharno & Thabrany. 2012. *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019*. Jakarta: Dewan Jaminan Sosial Nasional
- Kavitha. 2012. A Comparative Study on Patients' Satisfaction in Health care Service. *European Journal of Business and Management* ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 Vol 4, No.13, 2012
- Sujatmi. 2011. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati II RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Klaten. tidak dipublikasikan
- Asmuji. 2013. *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Chunlaka, poramaphorn. 2010. *International Patients Satisfaction Toward Nurses Service Quality At Samitivej Srinakarin Hospital*. Available from:  
[http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Bus\\_Eng\\_Int\\_Com/Poramaphorn.C.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Bus_Eng_Int_Com/Poramaphorn.C.pdf).  
Accessed April 20, 2015.
- Ramadhan,Rara Apriani. 2012. Hubungan Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tasikmalaya. Skripsi FKM.
- Bata, Yuristi Winda; Alwy; Darmawansyah. 2013. *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan Rawat inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*. Tersedia dari:

- <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/5681> [ Diakses 6 februari 2015]
- Aliman, N.K & Mohamad, W.N. 2013. Perceptions of Service Quality and Behavioral Intentions: A Mediation Effect of Patient Satisfaction in the Private Health Care in Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*; Vol: 5, No: 4; 2013.
- Sayed, Hala *et.al.* 2012. Patients Perceptions As Indicators of Quality of Nursing Service Provided At Al Noor Specialist Hospital at Makkah Al Moukarramah, KSA. *Journal of American Science* 2013; 9 (5).
- Supriyanto dan Ernawati. 2010 . *Pemasaran industry dan kesehatan jasa.*. Yogyakarta: Andi
- Alrubaiee, Laith. 2011. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies* Vol: 3, No: 1.
- Lovelock, C., Wright, K. L. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Penerbit Indeks
- Tjong, A. E. S. 2004. Perubahan Paradigma ke Arah Budaya Melayani dalam Pelayanan Prima di RS. *Dalam Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia*.