

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Tipe C

Viva Maiga Mahliafa Noor^{1*}, Feny Tunjungsari², Hawin Nurdiana³ Muchammad Arif Fanani⁴

¹Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang

^{2,3,4} Universitas Muhammadiyah Malang

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan dapat diukur dengan lima dimensi mutu yaitu reliability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (empati), responsiveness (daya tanggap). Tujuan akhir dari mutu pelayanan kesehatan yaitu terciptanya kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III peserta JKN di RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojosari. Rancang bangun penelitian adalah observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel merupakan pasien rawat inap sebanyak 201 orang. Uji hipotesis menggunakan uji Kendall's tau. Berdasarkan hasil analisis didapatkan $p=0,000$ yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III peserta JKN. Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan sangat berdampak pada kepuasan pasien rawat inap. Apabila mutu pelayanan kesehatan yang diberikan baik, maka pasien akan merasa puas. Penelitian menyimpulkan terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Mutu pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap.

ABSTRACT

The quality of health services is the degree of perfection of health services in accordance with professional standards and service standards. The quality of health services can be measured by five quality dimensions, namely reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness. The ultimate goal of the quality of health services is the creation of patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatients class III JKN participants at Prof. Dr. Soekandar Hospital at Mojosari. The research design is analytical observational with a cross sectional approach. The sample is 201 inpatients. Hypothesis testing using Kendall's tau test. Based on the results of the analysis, it was found that $p = 0.000$ which stated that there was a relationship between the quality of health services and the satisfaction of class III inpatients of JKN participants. This shows that the quality of health services greatly affects the satisfaction of inpatients. If the quality of health services provided is good, the patient will feel satisfied. The study concluded that there was a relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of inpatients. Good service quality will result in a high level of satisfaction.

Keywords: Quality of Health Services, Patient Satisfaction, Inpatients

*Korespondensi penulis:

Nama : Viva Maiga Mahliafa Noor

Instansi : Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Malang

Alamat : Jl. Bendungan Sutami no. 188A Malang

Email : vivamaigamn@umm.ac.id

Pendahuluan

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat.¹ Mutu pelayanan suatu rumah sakit sangatlah penting, karena berhubungan langsung dengan kepuasan pasien. Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang dibutuhkan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat.²

Dimensi mutu pelayanan kesehatan sendiri dapat dinilai dari 5 (lima) dimensi yakni, *Tangible* (fasilitas fisik, tampilan personil), *Emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), *Reliability* (kemampuan untuk mewujudkan janji), *Responsiveness* (ketanggapan dalam melayani), *Assurance* (pengetahuan dan kemampuan tenaga kesehatan untuk menumbuhkan kepercayaan).³

Ketidakberhasilan dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan dan menurunnya kesempatan berkomunikasi secara efektif antara pemberi pelayanan rumah sakit dengan pasien akan mendorong munculnya ketidakpuasan dalam diri pasien. Ketidakpuasan pasien tersebut dapat menggambarkan mutu pelayanan yang kurang maksimal.⁴

Tahun 2014, pemerintah melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dijalankan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS kesehatan). Program pemerintah ini memiliki tujuan untuk memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat.⁵

Berdasarkan indeks kepuasan peserta BPJS di Indonesia pada tahun 2014 mencapai 81% dengan pada Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). Tahun 2015, indeks kepuasan peserta BPJS menurun di angka 78,9%, sedangkan pada tahun 2016 mengalami penurunan lagi menjadi 78,6% dan tahun 2017 di angka 79,5% dengan indeks kepuasan pada FKRTL sebesar 75,2%. Padahal pemerintah menargetkan 85% untuk indeks kepuasan pasien BPJS.⁶

Indeks kepuasan peserta BPJS di provinsi Jawa Timur pada tahun 2014 berada di angka 87%, sedangkan pada tahun 2015 menembus lebih dari 90%. Hal ini, membuat Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang memiliki indeks kepuasan peserta BPJS yang tinggi di Indonesia.⁶

Kabupaten Mojokerto merupakan salah satu wilayah di Jawa Timur yang memiliki penduduk 1.090.504 jiwa dengan jumlah pemilik JKN pada tahun 2017 mencapai 641.235 jiwa atau sekitar baru 58,8% penduduk yang memiliki JKN. Angka tersebut masih dibawah target pemerintah mencapai UHC minimal 95%.⁷

RSUD Prof. Dr. Soekandar merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Mojokerto, sebagai rumah sakit Tipe B Non Pendidikan dan sebagai rumah sakit rujukan di wilayah Kabupaten Mojokerto. Pasien rawat inap di RSUD Prof. Dr. Soekandar sendiri pada tahun 2012 mencapai 14.628. Namun, pada tahun 2013 menurun diangka 13.618. Sedangkan pada tahun 2014 terjadi penurunan lagi menjadi 10.406 dan tahun 2015 diangka 11.408. Padahal pihak rumah sakit menargetkan sekitar 12.160 pasien per tahunnya. Hal ini,

disebabkan karena masyarakat lebih memilih untuk berobat di Rumah Sakit Swasta sekitar.⁸

Berdasarkan Laporan Pencapaian Indikator Mutu RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto di tahun 2017 untuk tingkat kepuasan yakni 82,2%. Angka tersebut masih dibawah standart pelayanan rumah sakit yang di tetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan yakni tingkat kepuasan $\geq 90\%$ (Kemenkes RI, 2008).⁹

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian jenis observasiona analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Dilakukan selama 30 hari di RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas

III peserta JKN di RSUD Prof. Dr. Soekandar sesuai dengan kriteria inklusi. Besar sampel dihitung menggunakan rumus slovin didapatkan 201 sampel penelitian. Kriteria eksklusi yaitu pasien dalam keadaan tidak sadar atau keadaan kegawatdaruratan, pasien yang dirawat dalam ruangan ICU atau ruang isolasi. Pasien rawat inap kelas III peserta JKN minimal telah dirawat 3×24 jam, berumur minimal 17 tahun atau orang tua pasien jika pasien dibawah 17 tahun.

Variabel bebas dari penelitian adalah mutu pelayanan kesehatan sedangkan variabel tergantung dari penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat inap kelas III peserta JKN. Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap menggunakan kuesioner. Sumber data primer dikumpulkan dan dianalisis menggunakan uji *Kendall' tau*.

Hasil dan Diskusi

Tabel 1. Tabulasi Silang Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	Parameter	Frekuensi	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	91	44,4%
		Perempuan	114	55,6%
2	Umur	Masa Remaja Awal (12-16 tahun)	0	0%
		Masa Remaja Akhir (17-25 tahun)	24	11,7%
		Masa Dewasa Awal (26-35 tahun)	26	12,7%
		Masa Dewasa Akhir (36-45 tahun)	46	22,4%
		Masa Lansia Awal (46-55 tahun)	59	28,8%
		Masa Lansia Akhir (56-65 tahun)	50	24,4%
3	Pendidikan Terakhir	SD	48	23,4%
		SMP	39	19,0%
		SMA	106	51,7%
		S1	12	5,9%
4	Pekerjaan	Tidak bekerja	9	4,4%
		Petani	30	14,6%
		Pegawai Swasta	72	35,1%
		Wirausaha	46	22,4%
		Ibu Rumah Tangga	28	13,7%
		Guru	7	3,4%
		Buruh	6	2,9%
		Pelajar	4	2,0%
		Dan lain-lain	3	1,5%

(Data Hasil Penelitian, 2019)

Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak baik	0	0%
Tidak baik	0	0%
Baik	155	75,6%
Sangat baik	50	24,4%
Total	205	100%

(Data Hasil Penelitian, 2019)

Tabel 3. Distribusi Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Kepuasan Pasien Rawat Inap	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak puas	0	0%
Tidak puas	0	0%
Puas	160	78,0%
Sangat puas	45	22,0%
Total	250	100%

(Data Hasil Penelitian, 2019)

Tabel 4. Tabulasi Silang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

		Kepuasan		
		Puas	Sangat Puas	Total
Mutu Pelayanan	Baik	143	12	155
	Sangat Baik	17	33	50
Total		160	45	205

(Data Hasil Penelitian, 2019)

Tabel 5. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

	<i>Correlation Coefficient</i>	<i>Sig (2-tailed)</i>	Interpretasi
Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap	0,604	0,000	Signifikan

(Data Hasil Penelitian, 2019)

Pada tabel 1 diketahui bahwa responden dominan berpendidikan menengah (70,7%) dan dominan pekerjaan swasta 57,5%. Pada tabel 2 menunjukkan mutu pelayanan kesehatan dominan baik (75,6%). Pada tabel 3 menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap dominan puas (78,0%). Pada tabel 5 menunjukkan signifikansi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,000$) dengan koefisien korelasi sebesar 0,604 arah positif.

Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUD Kota Makassar menyatakan bahwa responden dominan menyatakan baik pada semua indikator yang meliputi reliability (90,3%), assurance (97,2%), tangible (83,9%), emphaty (84,6) dan responsiveness (93%). RSUD Kota Makassar sudah menerapkan mutu pelayanan kesehatan dengan memperhatikan 5 (lima) dimensi mutu pelayanan pada pasien rawat

inap peserta BPJS dengan baik.¹⁴

Lima dimensi mutu pelayanan yang dikembangkan mencakup reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness.³ Konsistensi dalam menjamin mutu layanan kesehatan dan selalu berupaya dalam pengembangan mutu layanan kesehatan yang diberikan merupakan hal yang terpenting bagi penyedia layanan.² Semakin banyak standar yang kita perhatikan dalam memberikan pelayanan, dimana standar tersebut dinyatakan bermutu, maka tentu akan semakin bermutu layanan yang kita berikan.¹⁵

Suatu pelayanan kesehatan yang baik akan menghasilkan mutu yang baik. Mutu pelayanan dikatakan baik apabila melakukan lima dimensi dalam melayani pasien dengan baik dan benar.

Kepuasan pasien memiliki banyak aspek. Aspek kepuasan yang dinilai pada penelitian ini diambil dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu pelaksanaan; biaya/tarif pelayanan; produk layanan; kompetensi pelaksana; sikap/perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; sarana dan prasarana.

Penelitian tentang hubungan kepuasan pengguna kartu BPJS terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kotabumi Lampung Utara menyatakan bahwa sebagian besar (55,8%) responden merasa puas. Pada penelitian ini kepuasan responden dipengaruhi oleh faktor lingkungan fisik berupa gedung maupun penampilan petugas rumah sakit, kejelasan informasi, perhatian petugas terhadap masalah pasien, pengaturan sistem layanan

kesehatan untuk memberi kemudahan pasien, kompetensi petugas dengan konsisten terhadap standar pelayanan kesehatan, akses terhadap pelayanan kesehatan, biaya pelayanan kesehatan dan kesinambungan pelayanan kesehatan.¹⁶

Kepuasan menjadi bagian yang menggambarkan kinerja mutu pelayanan kesehatan, dengan demikian, maka kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan.¹⁶

Kepuasan menjadi bagian menyeluruh dari rangkaian mutu layanan kesehatan, dimana kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting dengan demikian, maka kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan tanggapan pasien mengenai kesesuaian tingkat harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima¹⁵.

Hubungan kepuasan pengguna kartu BPJS terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kotabumi Lampung Utara menyatakan bahwa sebagian besar (70,9%) responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan baik dan merasa puas.¹⁶

Kepuasan menjadi bagian menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan, dimana kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu layanan kesehatan yang penting dengan demikian, maka kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap kesesuaian harapan sebelum menerima pelayanan dan setelah pelayanan yang diterima pelanggan.¹⁵

Pada penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap

kelas III peserta JKN di RSUD Prof. Dr. Soekandar. Semakin baik mutu pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien rawat inap kelas III peserta JKN di RSUD Prof. Dr. Soekandar.

Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. Asmir Kota Salatiga menyatakan bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit dr. Asmir Kota Salatiga.¹⁷ Pelayanan kesehatan yang baik akan menghasilkan suatu mutu pelayanan yang baik dan akan membuat semakin tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan suatu rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut.¹⁸ Mutu pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Simpulan

Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III peserta JKN di RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto. Sebagian besar pasien rawat inap kelas III peserta JKN di RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojokerto merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Referensi

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2009.
2. Pohan, Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, 1st ed, Jakarta: EGC. 2007.
3. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. Servqual: A Multiple-Item Scale Measuring Consumer Perception of

- Service Quality, Journal of Retailing. 1988;64:23.
4. Cahyono D. Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Pratik Kedokteran. 5nd ed. Yogyakarta:KANISIUS. 2012;37-47.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2004.
6. BPJS Kesehatan. Ringkasan Eksekutif Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan tahun 2016 [online]. 2017. (Diunduh tanggal 23 September 2019). Tersedia: //bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/.
7. Dinkes Kab. Mojokerto. Profil Kesehatan tahun 2017, Mojokerto. [online]. 2017;38-39 (Diunduh tanggal 23 September 2019). Tersedia: <http://www.depkes.go.id>.
8. RSUD Prof. Dr. Soekandar. Rencana Strategis RSUD PROF. DR. Soekandar Kabupaten Mojokerto Tahun 2016-2021 [online]. 2016. (Diunduh tanggal 18 Februari 2019). Tersedia: <http://rsudsoekandar.mojokertokab.go.id/>.
9. Kemenkes RI. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Kementerian Kesehatan, Jakarta [online]. 2008;11-12. (Diunduh tanggal 18 Februari 2019), Tersedia dari: <http://bprs.kemkes.go.id/v1/uploads/pdf/files/peraturan/>.
10. Maryam, R.S, et.al. Mengenal usia lanjut dan perawatannya, 1st edn, Salemba Medika, Jakarta, 2008;45-64.
11. Kristina P., Wahyuni T., Wahidyanti R. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS DI RSI G Kabupaten Malang. Nursing News. 2017;2(3):316.
12. Napirah R., Rahman A., Tony A. Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. Jurnal Pengembangan Kota. 2016;4(1):29-39
13. BPS Kabupaten Mojokerto. Kabupaten Mojokerto dalam angka, Azka Putra Pratama, Mojokerto. 2018;72.

- 14. Siswati S. Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD. 2015.
- 15. Muninjaya, A.A.G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC. 2011;19.
- 16. Wahyuni, et al. Hubungan Kepuasan Pengguna Kartu BPJS terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kotabumi Lampung Utara. *Wellness and Healthy Magazine*. 2019;1(2):201-207.
- 17. Kustriyani M, et al. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ruang Rawat Inap Kelas III. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 2017;10(2):211.
- 18. Sabarguna, B.S. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit, Segung Seto, Jakarta. 2008.