

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS KESEHATAN KELAS III TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT AVICENNA BIREUEN

Raihan Utari¹, Meri Lidiawati¹, Elmiyati¹

¹Program Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Abulyatama

Abstract: Level of Satisfaction of BPJS Hospital Patients Class III on Services in Avicenna Hospital Bireuen. Hospital according to the WHO Expert Committee on Medical Care Organizations A comprehensive part of a medical organization that functions to provide comprehensive health services to the community, both curative and rehabilitative. In the era of Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), all Indonesian people registered through the Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) are entitled to health services. This is the Indonesian government's effort to take care of the health rights of each individual Indonesian society. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of the class III BPJS inpatients at Avicenna Bireuen Hospital. The research method used is quantitative quantitative with cross sectional approach. After data analysis, it was obtained that the most respondents were satisfied (89.2%) based on the direct evidence dimension. Satisfied (82.8%) based on the reliability dimension. Satisfied (79.6%) based on the responsiveness dimension. Satisfied (88.2%) based on the proof of guarantee dimension. Satisfied (73.1%) based on the dimensions of evidence of empathy. The highest respondent in the world who is satisfied (83.9%) with the level of patient satisfaction at Avicenna Hospital, Bireuen District.

Keywords: BPJS, Satisfaction Level, Hospital

Abstrak: Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs KESEHATAN KELAS III Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Avicenna Bireuen. Rumah Sakit menurut WHO *Expert Committee On Organization Of Medical Care* adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi medis yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitative. Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), seluruh rakyat Indonesia yang terdaftar melalui Badan Pengelola Jaminan Nasional (BPJS) Kesehatan berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini adalah upaya pemerintah Indonesia untuk memenuhi hak kesehatan tiap individu masyarakat Indonesia. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap BPJS kesehatan kelas III di Rumah Sakit Avicenna Bireuen. Metode penelitian yang dipakai adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Setelah dianalisis data yang didapatkan Responden terbanyak menyatakan puas (89.2%) berdasarkan dimensi bukti langsung. Menyatakan puas (82.8%) berdasarkan dimensi kehandalan. Menyatakan puas (79.6%) berdasarkan dimensi ketanggapan. Menyatakan puas (88.2%) berdasarkan dimensi bukti jaminan. Menyatakan puas (73.1%) berdasarkan dimensi bukti empati. Responden terbanyak menyatakan puas (83.9%) terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Avicenna Kabupaten Bireuen.

Kata Kunci: BPJS, Tingkat Kepuasan, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), seluruh rakyat Indonesia yang terdaftar melalui Badan Pengelola Jaminan Nasional (BPJS) Kesehatan berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini adalah upaya pemerintah Indonesia untuk memenuhi hak kesehatan tiap individu masyarakat Indonesia. Namun pada kondisi sekarang ini di Indonesia

jaminan kesehatan dapat berdampak pada banyaknya masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan karena telah dijamin oleh Negara (*over utilization*). Banyaknya pengguna pelayanan kesehatan tersebut bila tidak diimbangi oleh kesiapan fasilitas pemberi pelayanan kesehatan bisa menyebabkan fasilitas kesehatan dapat mengurangi pelayanan (*under utilization service*) atau fasilitas kesehatan mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan standar pelayanan (*inappropriate service*) (Hazfiarini, 2016).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang disebut BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial nasional dan program BPJS kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dibentuk dan resmi mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2014. Peserta BPJS adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia yang telah membayar iuran (Widada, 2017).

BPJS Kesehatan terus meningkatkan jumlah Fasilitas Kesehatan yang bekerja sama agar dapat melayani Peserta JKN-KIS. Saat ini jumlah peserta mencapai 221.580.743 jiwa dari penduduk selama periode 2019. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), yang terdiri dari Dokter Praktek Perorangan, Klinik Pratama, Klinik TNI/POLRI, RS tipe D, serta Puskesmas di seluruh Indonesia. Sementara itu untuk pelayanan kesehatan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), yang terdiri dari Rumah Sakit Pemerintah, Swasta, TNI/POLRI, RS milik BUMN, dan Klinik Utama. Ditambah lagi Fasilitas Kesehatan menunjang (Apotik dan Optik) yang dapat melayani Peserta JKN-KIS di seluruh Indonesia (BPJS, 2017).

Pada BPJS kesehatan sendiri dibagi 3 kelas yaitu fasilitas BPJS kelas I, fasilitas BPJS kelas II dan fasilitas BPJS kelas III. Pada fasilitas kelas I mendapatkan fasilitas ruang rawat inap

dengan sesuai dengan kelas yang dipilih yaitu peserta akan mendapatkan kamar kelas I untuk dirawat. Fasilitas kelas II juga diberikan sesuai hak nya mendapatkan kamar rawat kelas II dan Fasilitas kelas III ini merupakan kelas paling bawah dengan iuran yang terjangkau dan menjadi pilihan masyarakat untuk kelas ekonomi bawah.

Rumah Sakit menurut WHO *Expert Committee On Organization Of Medical Care* adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi medis yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial (Purnomo, 2016).

Kepuasan pasien adalah cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang diterima di setiap rumah sakit. Makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan adanya penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang menjalani rawat inap BPJS kesehatan kelas III pada Rumah Sakit Avicenna Bireuen.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Tujuannya adalah untuk melihat tingkat kepuasan pasien BPJS yang menjalani rawat inap kelas III terhadap pelayanan di Rumah Sakit Avicenna Bireuen.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Avicenna Bireuen pada bulan April-Juni 2020.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah subjek yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan yaitu semua pasien BPJS yang menjalani rawat inap kelas III di Rumah Sakit Avicenna Bireuen.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang menjalani rawat inap kelas III di Rumah Sakit Avicenna Bireuen. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling* yaitu semua pasien BPJS yang memenuhi kriteria inklusi.

Kriteria Sampel

1. Kriteria inklusi :
 - a. Pasien pengguna BPJS yang dapat berkomunikasi dengan baik.
 - b. Pasien yang menggunakan BPJS yang dirawat inap kelas III.
2. Kriteria eksklusi :
 - a. Pasien gawat darurat dan ICU yang menggunakan BPJS.

Berdasarkan kriteria di atas, didapatkan sampel sebanyak 93 pasien berdasarkan kriteria inklusi.

Instrumen Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner yang di adopsi dari penelitian pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah sibuhuan kabupaten padang lawas yang terbagi menjadi 2 bagian, bagian pertama membahas mengenai pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS, kuesioner ini terbagi menjadi 5 bahasan diantaranya : 1. Bukti langsung terdiri dari 5 pertanyaan, 2. Kehandalan yang terdiri dari 5 pertanyaan, 3. Ketanggapan terdiri dari 5 pertanyaan, 4. Jaminan terdiri dari 5 pertanyaan, 5. Empati terdiri dari 5 pertanyaan dimana masing- masing

pertanyaan diberi penilaian 1 = sangat tidak baik, 2 = tidak baik, 3=kurang baik, 4=baik, 5= sangat baik. Dikatakan baik apabila total nilai >75% -100% (94-125), dikatakan cukup apabila total nilai 55% -75% (93-69), dikatakan kurang apabila total nilai <55% (0-68).

Selanjutnya untuk kuesioner kepuasan terdiri dari 10 pernyataan yang di berikan poin 1= sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3-kurang puas, 4=puas, 5= sangat puas. Dikatakan puas apabila total nilai >75% - 100% (37-50), dikatakan cukup puas apabila total nilai 55 % -75 % (27-36), dikatakan tidak puas apabila total nilai <55% (0-25).

Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan salah satu langkah yang penting dalam penelitian, oleh karena itu dilakukan dengan langkah-langkah pengolahan data, antara lain sebagai berikut:

1. *Editing*, kegiatan pengeditan dimaksudkan untuk meneliti kembali atau melakukan pengecekan pada setiap jawaban yang masuk. Apabila terdapat kekeliruan akan dilakukan pencocokan segera pada responden.
2. *Coding*, setelah selesai editing, penelitian melakukan pengkodean data yakni untuk pertanyaan tertutup melalui symbol setiap jawaban.
3. *Scoring*, yaitu memberikan nilai atas jawaban yang disajikan dalam koesioner penelitian.
4. *Tabulating*, yaitu mengelompokkan data ke dalam satu table tertentu menurut sifat-sifat yang dimiliki.
5. *Cleaving*, yaitu menghilangkan data yang tidak perlu.

Teknik Analisis Data

Analisa Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan frekuensi masing-masing variabel, baik variabel dependen maupun variabel independen. Data yang diperoleh dari hasil pembagian koesioner dikumpulkan dan disajikan dalam bentuk table distribusi frekuensi untuk melihat presentase yang didapat.

$$P = \frac{f1}{n} \times 100\%$$

P : presentase.
 f : frekuensi.
 n : jumlah sampel

HASIL

Tabel 1. Frekuensi Berdasarkan Umur Pasien

Umur	Frekuensi (n)	Presentase (%)
12 -17	9	10
18 - 40	46	49
41 - 65	38	40
Total	93	100

Tabel 2. Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	39	42
Perempuan	54	58
Total	93	100

Tabel 3. Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Pasien

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
IRT	18	19
Mahasiswa / Pelajar	15	16
Petani / Buruh	29	31
Wiraswasta	23	25
Belum bekerja / Penggangguran	8	9
Total	93	100

Tabel 4. Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Pasien

Pendidikan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
SD	5	5
SMP	28	30
SMA	53	57

Perguruan Tinggi	7	8
Total	93	100

Tabel 5. Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung

Tingkat Kepuasan	n	Persentase (%)
Sangat Puas	2	2,2%
Puas	83	89,2%
Cukup Puas	8	8,6%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	93	100%

Tabel 6. Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Tingkat Kepuasan	n	Persentase (%)
Sangat Puas	3	3,2%
Puas	77	82,8%
Cukup Puas	13	14,0%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	93	100%

Tabel 7. Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Tingkat Kepuasan	n	Persentase (%)
Sangat Puas	12	12,9%
Puas	74	79,6%
Cukup Puas	7	7,5%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	93	100%

Tabel 8. Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

Tingkat Kepuasan	n	Persentase (%)
Sangat Puas	1	1,1%
Puas	82	88,2%
Cukup Puas	10	10,8%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	93	100%

Tabel 9. Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

Tingkat Kepuasan	n	Persentase (%)
Sangat Puas	10	10,8%
Puas	68	73,1%
Cukup Puas	15	16,1%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	93	100%

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kelas III yang Menjalani Rawat Inap di Rumah Sakit Avicenna Bireuen

Tingkat Kepuasan	n	Persentase (%)
Sangat Puas	5	5,4%
Puas	78	83,9%
Cukup Puas	10	10,8%
Tidak Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	93	100%

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa dari 93 pasien BPJS kelas III yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Avicenna Bireuen yang menjadi responden penelitian ini, responden terbanyak ialah terdapat 74 pasien (79,6%) merasa puas dan diikuti dengan 12 pasien (12,9%) merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan. Namun pasien tidak memberi tanggapan tidak puas dan sangat tidak puas hal ini terbukti pelayanan yang diberikan sudah termasuk baik dirasakan oleh pasien.

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa dari 93 pasien BPJS kelas III yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Avicenna Bireuen yang menjadi responden penelitian ini, responden terbanyak ialah terdapat 82 pasien (88,2%) merasa puas dan dari 10 pasien (10,8%) merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan.

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien ialah daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. (Supartiningsih, 2017).

Penelitian Pangerapan, membuktikan bahwa kecepatan dalam proses administrasi berpengaruh positif terhadap persepsi kehandalan rumah sakit. Demikian juga penelitian yang dilakukan Yusuf pada pasien rawat inap RS Anutapura Kota Palu bahwa semakin baik kehandalan maka semakin besar pula kepuasan pasien terhadap

pelayanan Rumah Sakit. (Pangerapan, 2018).

Penelitian Ardani dan Supartiningsih (2017) dalam penelitiannya mereka mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan WOM di RSUD Wangaya Denpasar, munjukan bahwa daya tanggap merupakan faktor dominan serta penting terhadap kepuasan pasien di RSUD Wangaya Denpasar. (Ardani dan Supartingsih, 2017).

Hasil penelitian Imelda menunjukkan bahwa pada pasein BPJS diketahui bahwa mutu pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan pasien BPJS. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan perawat RSUP Adam Malik Medan. (Imelda, 2018).

Hasil penelitian Alya Hazdiarini, secara umum dinilai sangat baik oleh pasien BPJS kesehatan, namun bila dilihat dari tiap indikatornya masih ada beberapa indikator yang menunjukkan pasien BPJS Kesehatan yang merasa kurang puas terhadap pelayanan rumahsakit. (Hazfiarin, 2016).

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa dari 93 pasien BPJS kelas III yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Avicenna Bireuen yang menjadi responden penelitian ini, responden terbanyak ialah terdapat 78 pasien (83,9%) merasa puas dan 5 pasien (5,4%) merasa cukup puas dan untuk 10 pasien (10,8%) merasa cukup puas dengan proses pelayanan yang diberikan di rumah sakit tersebut.

Tercapainya sebuah kepuasan pasien/pelanggan (*customer*

satisfaction) yang maksimal maka sebuah perusahaan akan dapat mencapai loyalitas pelanggan, jika kepuasan pelanggan tinggi maka tingkat loyalitas pelanggan akan tinggi pula, jika kepuasan pelanggan telah tercapai maka perusahaan dapat mempertahankan reputasinya dan menarik pelanggan yang baru. (Dewi, 2016).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Avicenna Kabupaten Bireun pada Februari-April 2020, diperoleh bahwa pelayanan yang meliputi beberapa dimensi seperti: bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, bukti jaminan, dan empati. Responden menyatakan puas (83,9%) terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Avicenna Kabupaten Bireun.

SARAN

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan terhadap pihak tenaga kesehatan di Rumah Sakit Avicenna Bireun dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan yang diinginkan oleh pasien khususnya terhadap pasien BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardani, W., Suprapti NWS. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan WOM (Studi Di RSUD Wangaya Denpasar). *Jurnal Manajemen* 1(2):240-254.
- BPJS. Pemanfaatan Data JKN. (2017). Media Internal BPJS Kesehatan / Edisi 72. <https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/0775bd2f22814ddb26c71e02903c9226.pdf>
- Dewi RR. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 18(2): 138-145.
- Hazfiarini, A, dan Ernawaty, E. (2016). Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Adm Kesehatan Indonesia* 4(2): 77-85.
- Hazfiarini, A., Ernawaty. (2016). Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 4(12): 77-85.
- Imelda, S., Nahrisah E. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di RSUP Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS). *Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Baru* 3(3): 33-34.
- Pangerapan, TD., Labora, OE. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik* 2(1): 9-18.
- Purnomo, M. (2016). Pencapaian Standar Pelayanan Gawat Darurat di RSU Habibullah berdasarkan Standar Pelayanan Rumah Sakit. *Univ Res Colloq* 144-158.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 6(1): 9-14.
- Widada, T., Pramusinto A., Lazuardi L. (2017). Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi Di Rsd Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu). *Jurnal Ketahanan Nasional* 23(2): 199-216.