

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien BPJS Rawat Inap di RSIA Kartini

Putra Setiawan Firdaus

Universitas Teknologi Digital putra10102351@digitechuniversity.ac.id

Rama Satya

Universitas Teknologi Digital rdnramasatya@gmail.com

Abstrak

Tujuan_ Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS, sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk : 1) Menganalisis persepsi pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan; 2) Mengidentifikasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang diterapkan; 3) Memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Desain/Metode_ Penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sumber Data dari wawancara, observasi, hasil dari jurnal ilmiah, artikel yang relevan.

Temuan_ Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara menyeluruh dalam Kualitas Pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit sudah cukup baik, meskipun masih terdapat keluhan dan kelemahan didalam teori yang ada dengan hasil penelitian.

Implikasi_ Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan program studi manajemen, khususnya manajemen rumah sakit dalam menangani keluhan pasien terkait pelayanan rumah sakit, baik yang sudah ada untuk dikembangkan maupun yang belum ada pada rumah sakit.

Originalitas_ Melakukan analisis data berbagai jurnal ilmiah dan artikel, serta melakukan wawancara mendalam dan observasi baik terhadap pasien rawat inap maupun perawat di ruangan rawat inap.

Tipe Penelitian_ Studi Literatur

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien

I. Pendahuluan

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Indonesia, 2020)

Dalam upaya untuk meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia, program BPJS melibatkan berbagai pihak, termasuk Rumah Sakit. Salah satu indikator keberhasilan program adalah Tingkat kepuasan pasien, terutama terkait layanan rawat inap di Rumah Sakit.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah komponen utama yang dapat memengaruhi kepuasan pasien BPJS rawat inap. Dalam kasus ini, kualitas pelayanan mencakup hal-hal seperti kemudahan akses, keterjangkauan, komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien, prosedur pelayanan, dan kualitas perawatan medis yang diberikan. Untuk meningkatkan efektivitas program BPJS dan kualitas

perawatan medis di Rumah Sakit, penting untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan ini mempengaruhi persepsi dan kepuasan pasien BPJS rawat inap. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, institusi bertanggung jawab untuk menjadi lebih responsif kepada pasien dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dengan peningkatan kualitas pelayanan seiring perkembangan zaman. (Solehudin, 2023)

Dari uraian tersebut, peneliti mengangkat topik penelitian mengenai "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien BPJS Rawat Inap di RSIA Kartini". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS, sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk : 1) Menganalisis persepsi pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan; 2) Mengidentifikasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang diterapkan; 3) Memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan masukan dan kritik yang konstruktif bagi RSIA Kartini dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

II. Kajian Teori

Rumah Sakit

Rumah sakit, menurut Azwar (2002:34), adalah tempat perawatan medis profesional di mana dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya memberikan perawatan. Kata "hospital" berasal dari kata Latin "hospes", yang berarti "tuan rumah". Istilah "hotel" dan "hospitality" juga berasal dari kata Latin. Rumah Sakit adalah bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang paling menarik perhatian. Rumah sakit biasanya berusaha memberikan empat pelayanan utama: pasien, pendidikan pemberi jasa, penelitian, dan masyarakat. Menurut Asosiasi Rumah Sakit Amerika, yang dikutip Azwar (2002:82), suatu rumah sakit adalah suatu organisasi yang menyediakan diagnosis, pengobatan, dan pelayanan medis yang berkelanjutan melalui tenaga medis profesional yang terorganisir dan sarana medis yang permanen. (Baan, 2020).

Rumah Sakit Khusus

Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. Rumah sakit khusus juga dapat menyediakan layanan lain di luar layanan khusus mereka, seperti rawat jalan, kegawatdaruratan, dan rawat inap. (Aldhani, 2023)

Rumah Sakit Ibu dan Anak

Rumah sakit Ibu dan Anak adalah rumah sakit khusus yang memberikan pelayanan pada ibu baik ibu maternal, maupun ibu /wanita pada masalah reproduksi dan juga pelayanan bagi anak-anak yang berumur antara 0 hingga 18 tahun. (Sudarjat, 2022)

Kualitas Pelayanan

Pelayanan kesehatan berkualitas adalah suatu sistem yang menyediakan perawatan, diagnosis, dan intervensi medis dengan standar tinggi sesuai dengan kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan mencakup aspek teknis, keamanan, aksesibilitas, dan kepuasan pasien. (Natoatmodjo, 2019)

Indikator Kualitas Pelayanan

Erit Rovendra (2020) membuat dimensi kualitas pelayanan berdasarkan beberapa aspek komponennya. Komponen-komponen ini kemudian dibagi menjadi lima dimensi yang disebut ServQual. Menurut Erit Rovendra., salah satu dari kelima dimensi tersebut adalah :

1. Bukti Fisik (Tangible)

Kualitas pelayanan dirasakan juga dapat secara langsung oleh pengguna layanan melalui fasilitas fisik dan penunjang yang tersedia. Kriteria ini juga berhubungan dengan penilaian pengguna yang muncul melalui indranya (penglihatan, pendengaran, perasaan) ketika merasakan secara langsung kualitas layanan yang diterima, misalnya tersedianya tempat parkir yang cukup dan tertata rapi, adanya ruang tunggu yang bersih dan nyaman untuk pengguna layanan, serta seragam penyedia layanan yang rapi dan bersih. (Kosnan, 2019)

2. Keandalan (Reliability)

Kemampuan untuk memberikan layanan secara tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang telah diberikan sebelumnya disebut keandalan.

3. Daya Tanggap (Responsiveness) adalah kemampuan petugas kesehatan menangani pasien dan kesiapannya memberikan layanan sesuai prosedur dan tahapan sampai memenuhi harapan pasien.

4. Jaminan (Assurance)

Dalam hal ini, jaminan berkaitan dengan pengetahuan, perilaku, dan karakteristik penyedia layanan, yang melibatkan petugas yang berinteraksi langsung dengan pelanggan untuk membangun kepercayaan mereka. Pengguna layanan dapat merasa aman jika kriteria ini dipenuhi. Kompetensi, keramahan, kredibilitas, dan keamanan adalah contoh lain dari kriteria ini.

5. Empati (Empathy)

Rasa kepedulian pemberi layanan terhadap setiap pengguna layanan dan kemampuan mereka untuk memahami kebutuhan mereka dan menawarkan kemudahan saat mereka membutuhkan bantuan. Karena mereka bertanggung jawab secara langsung untuk mencapai kepuasan pasien, peran sumber daya manusia kesehatan sangat menentukan kualitas layanan kesehatan. (Rovendra, 2020).

Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Roy Rocky Suprpto Baan (2020) setelah tindakan terhadap pelayanan yang diberikan, perasaan atau kondisi pasien atau keluarganya disebut kepuasan pasien. Variabel kepuasan pasien adalah apabila pasien merasa senang, puas karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai pakaian, atau bahkan jika pelayanan yang diberikan melebihi harapannya. Indikator kepuasan pasien ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan dalam mengakses layanan kesehatan,
2. Kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan,
3. Kepuasan terhadap proses kesehatan, termasuk interaksi antar individual,
4. Kepuasan terhadap struktur sistem pelayanan kesehatan.

Konsep Pelayanan Kesehatan

Salah satu syarat penting untuk pelayanan kesehatan adalah mudah dijangkau, termasuk dari segi ekonomi. Program JKN yang ditawarkan oleh BPJS bertujuan untuk memastikan bahwa semua orang memiliki akses mudah ke kesehatan tanpa diskriminasi, sehingga setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan berkualitas. (Putri, 2019)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Tujuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan manusia dan diberikan kepada setiap orang yang telah membayarkan iuran dan penerima bantu iuran (UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN). Karena peran BPJS sangat penting dalam penyelenggaraan jaminan sosial, UU BPJS menetapkan tugas, wewenang, dan fungsinya. Dengan melakukan ini, batasan tanggung jawab BPJS dapat dikenali dan kinerja BPJS dapat diukur dengan jelas. (Putri, 2019)

III. Metode Penelitian

Model penelitian yang peneliti ambil dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif, di mana penelitian ini akan dilakukan dengan cara wawancara kepada pihak rumah sakit dan pasien. Objek yang akan dituju oleh peneliti adalah dua yaitu bagian rawat inap dan juga pasien rawat inap

BPJS. Setelah mendapatkan data, peneliti akan bertanya kepada pasien rawat inap, terutama pasien BPJS, tentang kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Untuk memastikan bahwa hasil penelitian ini dapat berpengaruh, observasi ini dilakukan untuk memperkuat data wawancara sebelumnya. Selain itu, peneliti menggunakan jurnal yang relevan sebagai bahan perbandingan.

IV. Hasil Dan Pembahasan Persepsi Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi yang di lapangan, peneliti melihat bahwa dari program BPJS ini sangat membantu pasien. Rata – rata orang yang berada di lingkungan itu mempunyai skala ekonomi menengah ke bawah, sehingga untuk memperhatikan asuransi kesehatan mereka menjadi biaya yang terjamin tetapi mendapatkan pelayanan yang sesuai dan fasilitas yang layak.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan semua informan bahwa dengan adanya program BPJS sangat membantu berbagai kalangan, khususnya kalangan menengah ke bawah. Karena dengan keterbatasan biaya mereka menjadi kurang memperhatikan tentang asuransi kesehatan, tetapi dengan adanya program BPJS ini mereka mendapatkan asuransi kesehatan yang dibantu oleh pemerintah dengan biaya yang murah. Tetapi masih ada hal yang perlu diperhatikan terkait sistem dari BPJS itu sendiri, bagaimana yang diungkapkan oleh pihak perawat tentang sistem itu tidak sesuai dengan yang ada di lapangan.

Aspek – Aspek Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi di lapangan peneliti menilai adanya pelayanan yang kurang dilakukan oleh pihak rumah sakit, salah satunya adalah responsibilitas yang dilakukan kurang tanggap. Fasilitas faskes menjadi kendala karena dalam fasilitas yang tersedia masih kurang lengkap. Selain itu, karena beberapa kebijakan rumah sakit, peneliti tidak dapat mengumpulkan informasi secara menyeluruh. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan semua informan menunjukkan bahwa aspek – aspek kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien BPJS rawat inap dapat dikatakan sesuai atau selaras dengan apa yang diidentifikasi dalam dimensi komponen kualitas pelayanan oleh Erat Lovendra (2020).

Perbaikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Efektivitas Program BPJS

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan seluruh informan menunjukkan bahwa sistem pelayanan rumah sakit perlu adanya perbaikan terutama dengan menambahkan Sumber Daya

Manusia untuk perawat di ruangan rawat inap, agar bisa menunjang mutu pelayanan yang berkualitas. Sistem BPJS juga masih perlu adanya perbaikan terkait adanya perbedaan pelayanan di rumah sakit lain, terutama perbedaan antara pengguna BPJS dan non BPJS. Segala aspek dalam pelayanan harus diperhatikan khususnya dalam program ini dan rumah sakit yang menjalani program ini, contohnya menurut salah satu informan adalah adanya ketidaketelitian dalam pemberian obat kepada pasien BPJS yang tidak sesuai dengan apa yang tercantum dalam resep dan juga tentang kebutuhan yang urgent pada pasien BPJS yang tidak bisa memenuhi kebutuhannya dikarenakan terbatas oleh sistem.

V. Penutup Kesimpulan

1. Secara keseluruhan, pasien merasa sangat terbantu dengan adanya program BPJS bagi pasien dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah. Karena itu mereka masih bisa merasakan kesehatan yang dijamin oleh lembaga kesehatan tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar. Namun ada beberapa hal menjadi kendala seperti sistem dari BPJS yang terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan juga adanya pelayanan yang kurang baik diterima oleh beberapa pasien di Rumah Sakit lain.
2. Dalam aspek – aspek yang menunjang kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah bagus, namun ada beberapa aspek yang menurut pasien kurang sesuai aspek pelayanan tentang cepat tanggapnya perawat terhadap kebutuhan pasien.
3. Dalam perbaikan sistem efektivitas BPJS masih perlu adanya peninjauan kembali di beberapa Rumah Sakit terkait dengan sistem pelayanan yang masih adanya perbedaan terhadap pasien BPJS dengan pasien umum.

Daftar Pustaka

- Aldhani, R. (2023). Analisis Penanganan Keluhan Pasien Di RS Al Islam Bandung. *FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*.
- Baan, R. R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*.
- Indonesia, P. R. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan.
- Natoatmodjo. (2019). Metodologi Penelitian Kesehatan. *Rineka Cipta*.
- Putri, A. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap. *Citizen Chapter*.
- Rovendra, E. (2020). ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN FISIOTERAPI PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RSSN BUKTINGGI. *Jurnal Human Care*.
- Solehudin. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan Vol. 1*.
- Sudarjat, S. D. (2022). Analisa Rencana Strategi Bisnis Rumah Sakit Ibu dan Anak. *Jurnal Sosial Teknologi*, 670-682.