

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SARTIKA ASIH

Silvia

Universitas Teknologi Digital silvia10120394@digitechuniversity.ac.id

Wardana

Universitas Teknologi Digital wardana@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Tujuan Rumah sakit merupakan tempat yang menyediakan fasilitas kesehatan bagi masyarakat. Mendapatkan layanan kesehatan merupakan kebutuhan pokok semua masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit harus menyediakan mutu pelayanan kesehatan yang memuaskan bagi pasiennya, termasuk pasien yang menggunakan asuransi BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui bagaimana mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien BPJS; 2) mengetahui apakah mutu pelayanan yang diberikan sesuai standar yang berlaku atau tidak; 3) mengetahui apakah pasien merasa puas dengan mutu pelayanan yang diberikan atau tidak.

Desain/Metode Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deduktif sebagai acuannya. Sumber data dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam kepada pasien rawat inap BPJS, observasi langsung, dan juga dengan mengkaji studi pustaka dari artikel yang relevan.

Temuan Hasil daripada penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien BPJS rawat inap merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit meskipun memang terdapat beberapa mutu pelayanan yang harus ditingkatkan dan dikembangkan untuk membuat pasien lebih puas. Mutu pelayanan yang dilakukan juga sudah sesuai dengan standar yang berlaku.

Implikasi Hal tersebut menunjukkan bahwasannya rumah sakit Bhayangkara Sartika Asih sudah menerapkan mutu pelayanan dengan baik. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan program studi manajemen, khususnya manajemen rumah sakit dalam memberikan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai dengan standar dan dapat memuaskan pasien.

Tipe Penelitian Studi empiris

Kata Kunci : BPJS, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan,

I. Pendahuluan

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit adalah fasilitas Kesehatan yang memberikan layanan medis kepada individu secara menyeluruh, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut penjelasan (Perdana, 2019) mutu pelayanan pada hakekatnya ialah suatu rangkaian aktivitas yang dilakukan secara tidak kasat mata dan bisa diartikan suatu cara. Cara mutu pelayanan berjalan dengan teratur dan berkelanjutan melingkupi seluruh aktivitas pelayanan terhadap masyarakat. Menurut UU No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan "komitmen kesehatan" dan "sumber daya kesehatan" membentuk kesehatan. Tenaga medis (dokter, perawat, bidan, apoteker, dll) dan institusi medis (rumah sakit, puskesmas, klinik, dll) dikenal sebagai sumber daya medis.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan pokok masyarakat yang harus dipenuhi. Masyarakat yang berobat pasti mengharapkan mutu pelayanan yang baik dan berkualitas. Mutu pelayanan yang diberikan tentunya dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap rumah sakit tempat mereka berobat. Kepuasan pasien ini dapat menjadi sebuah penilaian apakah rumah sakit tersebut sudah menerapkan mutu pelayanan Kesehatan yang baik dan berkualitas atau belum. Apalagi dalam hal ini adalah pasien pengguna BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dirawat inap. Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS yang menyatakan bahwa BPJS merupakan unsur hukum yang dibuat agar dilaksanakannya program jaminan sosial untuk menjamin dan melindungi masyarakat agar dapat terpenuhi keperluan pokok hidupnya dengan baik. Salah satu rumah sakit di Kota Bandung adalah Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih. Rumah sakit tersebut membuka kesempatan kepada masyarakat untuk dapat berobat dengan menggunakan layanan BPJS. Rumah sakit ini telah melakukan berbagai usahanya untuk dapat melayani pasien BPJS yang diharuskan untuk melakukan perawatan rawat inap dengan baik. Namun meskipun demikian ternyata masih ada beberapa pasien yang tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas tersebut, peneliti tertarik untuk dapat menganalisis mengenai kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui bagaimana mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS; 2) mengetahui apakah mutu pelayanan yang diberikan sesuai standar atau tidak; 3) mengetahui apakah pasien merasa puas dengan mutu pelayanan atau tidak. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan masukan kepada RS Bhayangkara Sartika Asih dalam hal memberikan mutu pelayanan Kesehatan kepada pasien BPJS agar pasien merasa puas.

II. Kajian Teori

Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan adalah upaya yang dilaksanakan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan telah menjadi sebuah keharusan yang perlu dimaksimalkan baik bagi individu maupun kelompok. Mutu pelayanan adalah aktivitas yang tidak bisa didefinisikan secara individual terhadap kebenarannya berbentuk *intangibile* (tidak terasa), yang termasuk ke dalam memenuhi keperluan pelanggan. Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Dina, Elsa Sahara; Dkk., 2022).

Menurut Tjiptono terdapat lima dimensi untuk menguji mutu pelayanan Kesehatan, yaitu :

1. *Tangibility* (Bukti Fisik)

Tangibility merupakan suatu nyata dari perhatian dan kepedulian yang disediakan pihak penyedia layanan kepada pelanggan. Perlunya dimensi ini agar dapat membangun citra penyedia jasa menjadi lebih baik. Dimensi ini mencakup pelayanan nyata seperti ketersediaan gedung, Gudang, tempat parkir dan lainnya serta kebersihan dan kerapian lingkungannya dan juga teknologi pelengkap lainnya.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan penyedia layanan untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Yang mana biasanya harus sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan berupa kemampuan melayani dengan tepat waktu, melayani tanpa kekeliruan, perilaku yang sopan dan memiliki kecermatan yang tinggi.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness adalah sebuah keinginan penyedia layanan untuk dapat menyediakan pelayanan yang tanggap dan cepat terhadap pelanggan dengan penyediaan informasi yang nyata.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan ilmu etika dan keahlian para pegawai penyedia layanan untuk dapat menimbulkan rasa percaya pelanggan kepada Perusahaan.

5. *Emphaty* (Kepedulian)

Empathy merupakan sikap yang dapat diberikan oleh Perusahaan kepada pelanggan yang dengan berusaha mengerti kehendak mereka dengan perilaku yang sopan dan baik. Singkatnya *emphaty* adalah upaya agar memahami dan mengetahui keperluan pelanggan secara individu.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan bentuk *outcome* daripada pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan pasien adalah suatu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kategori kepuasan pasien atau apa saja yang dapat memuaskan pasien adalah *added value* untuk dokter, paramedis, kepala institusi pelayanan jasa fasilitas kesehatan (Meisyaroh; Dkk., 2023).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

BPJS merupakan suatu organisasi sosial yang didirikan guna melaksanakan agenda-agenda jaminan sosial yang terdapat pada Negara kita. berdasarkan UU No.24 periode 2011 BPJS hendak merubah beberapa organisasi-organisasi jaminan sosial yang berlaku, semisal organisasi asuransi kesehatan. BPJS Kesehatan bermaksud agar menciptakan terlaksananya penyediaan jaminan tercukupinya keperluan dasar hidup yang wajar terhadap peserta serta pihak keluarga.

Rumah sakit

Rumah Sakit didefinisikan menjadi suatu institusi perawatan Kesehatan professional yang pelayanannya dilayani terhadap dokter, perawat, serta tenaga medis lainnya. RS termasuk lembaga yang menyediakan pelayanan Kesehatan dengan umum. Kesehatan tersebut dapat berbentuk rawat inap serta rawat jalan. Maka dari itu RS dapat diartikan menjadi suatu institusi pemberi layanan Kesehatan yang berperan guna menindaki pencekan, pemulihan, serta perawatan. RS termasuk suatu alternatif kesehatan yang melakukan usaha kesehatan serta mengembangkan Kesehatan yang maksimal terhadap rakyat. Adapun menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 3 Tahun 2020 terkait keseluruhan serta legalitas RS, definisi RS merupakan institusi pelayanan Kesehatan yang melaksanakan pelayanan Kesehatan perindividu dengan paripurna yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat.

Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap termasuk pelayanan pada pasien RS yang berada pada ranjang tidur perawatan sebab kepentingan pengamatan, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik serta pelayanan medik lain. Pelayanan rawat inap termasuk pelayanan medis yang pokok pada RS serta termasuk kawasan guna berinteraksi dari pasien terhadap manusia pada RS tersebut serta terjadi pada masa yang panjang. Pelayanan rawat inap mengikutsertakan pasien, dokter, serta para tenaga medis pada kaitan yang sensitif yang mengikutkan kepuasan pasien, kualitas pelayanan, serta esensi RS (Feriana; Dkk., 2021).

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan deduktif dengan unit analisisnya adalah pasien rawat inap pengguna BPJS dan jurnal ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Sumber data pada penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada pasien rawat inap pengguna BPJS dan dari jurnal ilmiah. Pada penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung dan melakukan studi Pustaka. Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah primer dan sekunder. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap pasien BPJS rawat inap RS Bhayangkara Sartika Asih mengenai bagaimana mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada mereka. Untuk dapat menilai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh RS Bhayangkara Sartika Asih terdapat lima indikator yang perlu diperhatikan seperti yang diungkapkan oleh (Tjiptono, Fandy, 2017) yaitu bukti fisik (*tangibility*), ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), perhatian (*emphaty*) dan jaminan (*assurance*). Berdasarkan hasil wawancara secara garis besar dapat dikatakan bahwa pasien merasa puas dengan mutu pelayanan yang diberikan, namun ada beberapa pasien yang menyatakan tidak puas dikarenakan berbagai alasan.

Bukti Fisik (*Tangibility*)

Pada indikator bukti fisik ini yang menjadi acuan wawancara adalah fasilitas rumah sakit seperti gedung, peralatan medis, kebersihan dan sebagainya. Pada indikator ini sebagian besar pasien menyatakan puas dengan fasilitas yang disediakan, mereka merasa bahwa fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan keinginan mereka seperti tersedia masjid dan minimarket di dalam gedung dan juga lingkungan rumah sakit yang bersih dan tertata rapih. Namun ada beberapa pasien juga yang merasa tidak puas, hal ini terkait dengan tidak tersedianya sprai untuk beberapa ranjang dan fasilitas untuk keluarga pasien yang menunggu kurang diperhatikan.

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah seberapa tanggap petugas rumah sakit dalam menangani keluhan yang diajukan oleh pasien BPJS. Menurut hasil wawancara pada indikator ketanggapan ini sebagian besar pasien yang diwawancara menyatakan kepuasannya terhadap ketanggapan para petugas medis dalam menangani keluhan mereka. Mulai dari cara para petugas mengerti dengan apa yang pasien butuhkan dan cepat dalam menyelesaikan masalah pasien. Meskipun ada juga hal yang membuat pasien tidak puas dalam hal daya tanggap para petugas rumah sakit ini salah satunya adalah terkadang dokter ataupun perawat telat dalam melakukan pemeriksaan.

Keandalan (*Reliability*)

Indikator-indikator dalam dimensi keandalan mencakup keandalan dokter dan perawat dalam memberikan informasi, menangani keluhan pasien, dan memberikan layanan tepat waktu. Pasien merasa puas dengan keandalan petugas di RS Bhayangkara Sartika Asih ini karena dalam hal melayani pasien tidak ada perbedaan antara pasien BPJS dan non-BPJS secara keseluruhan, artinya semua pasien dilayani secara profesional dan maksimal.

Perhatian (*Emphaty*)

Kemampuan dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan yang baik secara individual, memberikan bantuan atas keluhan pasien, dan memberikan perhatian khusus untuk memenuhi kepuasan pasien. Indikator-indikator dalam dimensi empati meliputi hubungan komunikasi yang baik, perhatian, dan kejelasan dalam memberikan informasi. Pasien merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh dokter, perawat, dan staf lainnya. Petugas rumah sakit menunjukkan ekspresi wajah yang ramah, sikap yang lembut ketika menangani pasien, sabar ketika pasien selalu bertanya dan tidak mengerti dengan apa yang diinformasikan dan menghormati pasien yang memiliki usia lebih tua.

Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan petugas kesehatan untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pasien terhadap pelayanan yang diberikan, termasuk tindakan pelayanan yang diberikan. Indikator-indikator dalam dimensi jaminan berkaitan dengan sikap petugas dalam menjelaskan jaminan keamanan dan kepercayaan kepada pasien, serta kemampuan dokter dan perawat dalam menetapkan diagnosis penyakit atau keluhan pasien. Hasil wawancara dengan pasien pengguna BPJS juga menunjukkan

bahwa mereka puas dengan jaminan yang diberikan oleh rumah sakit, dan tidak ada keluhan yang diungkapkan.

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara diatas (Lubis, Alfi Syahri; Andayani, Nur Rahmah;, 2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Teori Colgate dan Danaher yang dikutip dalam tersebut juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan baik.

Berdasarkan pembahasan diatas yang mana dapat dikatakan bahwa pasien puas dengan mutu pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh RS Bhayangkara Sartika Asih. Maka dapat diketahui juga bahwa mutu pelayanan Kesehatan di RS Bhayangkara Sartika Asih sudah sesuai dengan standar yang berlaku yang artinya rumah sakit tersebut layak untuk dijadikan sebagai tempat atau tujuan utama masyarakat disekitarnya untuk berobat.

V. Penutup

Bersumberkan hasil observasi yang sudah dilaksanakan peneliti pada RS Bhayangkara Sartika Asih selama dilapangan dengan pasien BPJS rawat inap yang sedang menjalani perawatan. Kesimpulan dari penelitian ilmiah ini dapat diungkapkan inti pokoknya yaitu dengan kompleks mutu pelayanan Kesehatan pada RS Bhayangkara Sartika Asih dapat dilihat pada dimensi mutu pelayanan yaitu bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, perhatian, dan jaminan, pada penyelenggaraannya berlangsung dengan baik dan cukup membuat pasien merasa puas meskipun terdapat sejumlah pasien yang menyatakan keidakpuasannya. Oleh karena itu, ada beberapa aspek yang mesti dievaluasi guna dapat menyediakan pelayanan berdasarkan keinginan pasien semisal ketanggapan dan kecepatan petugas yang harus ditingkatkan dalam melayani pasien. Sebagian besar informan menilai atas kualitas pelayanan Kesehatan pada RS Bhayangkara Sartika Asih mengungkapkan pasien puas dengan pelayanan yang disediakan. Serta bersumberkan pengalaman kunjungan ke Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih pegawai dan dokter sudah melaksanakan pelayanan yang cukup maksimal serta menjalankan prosedur yang sudah ditentukan. Adapun saran yang dapat peneliti sarankan adalah agar rumah sakit harus terus menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Dina, Elsa Sahara; Dkk;. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan USIMAR*, 50-67.
- Feriana; Dkk;. (2021). Faktor Faktor Mutu Pelayanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Bangsal Halimah RSIY PDHI Tahun 2021. *Poltekkes Kemenkes Yogyakarta*, 12-13.
- Lubis, Alfi Syahri; Andayani, Nur Rahmah;. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Jurnal of Applied Business Administration*, 1-2.
- Meisyaroh; Dkk;. (2023). Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 238-245.
- Perdana. (2019). Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur . *Journal Ilmu Pemerintahan*, 1325-1336.
- Tjiptono, Fandy;. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.