

Pengaruh Persepsi Pasien Peserta Bpjs Kelas 2 Dan Kelas 3 Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Avisena

Rama Purnama

Universitas Teknologi Digital rama10120560@digitechuniversity.ac.id

Ady Tia Ramadhan

Universitas Teknologi Digital ady@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Tujuan Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi persepsi pasien peserta BPJS kelas 2 dan kelas 3 terhadap mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Avisena.

Desain/Metode Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara secara langsung.

Temuan Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, persepsi peserta BPJS terhadap keamanan data pasien dan kelengkapan fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Umum Avisena sudah dianggap baik. Namun, ditemukan beberapa aspek yang masih kurang memuaskan, seperti kenyamanan, ketepatan waktu, kesopanan, keramahan, dan keadilan selama pelayanan berlangsung.

Implikasi Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen, khususnya dalam manajemen rumah sakit dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dengan persepsi pasien.

Originalitas Menganalisis data dari berbagai jurnal ilmiah dan artikel, serta melakukan wawancara mendalam terhadap pasien rawat inap peserta bpjs kelas 2 dan kelas 3.

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : Persepsi, Peserta BPJS, Mutu Pelayanan.

I. Pendahuluan

Bagian ini berisi latar belakang dan fenomena yang mendjadi alasan bagi penulis untuk Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok yang harus terpenuhi oleh setiap individu. BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) hadir sebagai upaya pemerintah Indonesia untuk memberikan perlindungan finansial dalam hal kesehatan kepada seluruh masyarakat. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah sebuah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan di Indonesia. Program ini memiliki dua jenis peserta, yaitu peserta bukan Penerima Bantuan Iuran (PBI) atau masyarakat non-miskin yang membayar premi sendiri, dan peserta PBI yang premi mereka ditanggung oleh pemerintah, yang umumnya terdiri dari orang miskin atau tidak mampu secara ekonomi. Berdasarkan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No.1 Tahun 2014, pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Fasilitas kesehatan tingkat pertama mencakup pelayanan kesehatan primer di puskesmas, klinik, dan dokter umum, sedangkan fasilitas kesehatan tingkat lanjut mencakup pelayanan di rumah sakit dan spesialis. Melalui program ini, BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh

masyarakat Indonesia, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

Rumah Sakit Avisena adalah salah satu lembaga kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan. Sebagai bagian dari jaringan penyedia layanan kesehatan BPJS, Rumah Sakit Avisena berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada seluruh peserta BPJS. Layanan yang disediakan meliputi berbagai jenis pelayanan medis mulai dari pemeriksaan kesehatan rutin, penanganan penyakit, perawatan inap, hingga layanan spesialis. Dengan partisipasinya dalam program BPJS Kesehatan, Rumah Sakit Avisena ikut berperan dalam upaya penyediaan akses terhadap layanan kesehatan yang merata dan terjangkau bagi masyarakat Indonesia. Ini merupakan langkah yang positif dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Salah satu layanan yang disediakan oleh Rumah Sakit Avisena terhadap peserta BPJS Kesehatan adalah layanan rawat inap. Meskipun telah berjalan beberapa tahun sejak diberlakukannya program ini, namun masih terdapat permasalahan terkait dengan persepsi peserta terhadap kualitas layanan rawat inap yang diberikan oleh BPJS Kesehatan.

Adapun permasalahan yang terjadi terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Avisena mencakup kurangnya sikap ramah dari perawat dan staf, serta pelayanan yang belum optimal terutama pada pelayanan rawat inap. Hal ini tercermin dari waktu tunggu dokter yang kurang tepat waktu bagi pasien BPJS, terutama dalam proses pelayanan medis pada pelayanan rawat inap. Meskipun jumlah tenaga medis, termasuk pegawai kesehatan dan dokter, sudah cukup banyak, namun kehadiran mereka yang sering terlambat menyebabkan penundaan yang tidak diinginkan bagi peserta BPJS. Selain itu, terdapat sejumlah tenaga kesehatan yang kurang bersikap ramah terhadap pasien BPJS di layanan rawat inap, yang salah satunya adalah kurang responsif terhadap kebutuhan pasien.

Dari uraian diatas, tujuan daripada penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien peserta BPJS kelas 2 dan kelas 3 terhadap mutu pelayanan rawat inap pada Rumah Sakit Umum Avisena.

II. Kajian Teori

Persepsi

Secara etimologis, persepsi berasal dari kata Latin perceptio yang artinya penerimaan atau pengambilan. Persepsi merupakan proses di mana pesan atau informasi masuk ke dalam otak manusia. Menurut Septia (2015) Persepsi adalah evaluasi atau pandangan seseorang terhadap pelayanan yang diterima, baik itu dinilai positif maupun negatif. Kepuasan pasien terjadi setelah pasien memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya. Jika kebutuhan pasien terpenuhi, hal itu dianggap sebagai indikator kepuasan pasien. Oleh karena itu, kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

Pelayanan Kesehatan

Secara umum, pelayanan merujuk pada kegiatan atau tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan orang lain atau pelanggan. Ini merupakan bagian dari layanan yang diberikan seseorang kepada orang lain, baik yang dapat diamati secara langsung (explicit service) maupun yang hanya dirasakan (implicit service), termasuk fasilitas-fasilitas pendukung yang diperlukan dalam penjualan jasa dan barang lainnya (Gronroos dalam Dwi Miswara & Wibawa, 2019). Pelayanan ini berperan dinamis dalam membantu menyiapkan, menyediakan, memproses, dan memenuhi kebutuhan orang lain (Mubarak dalam Marpaung, 2019).

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan tindakan penyembuhan, pengobatan, dan rehabilitasi organ tubuh yang rusak atau sakit (Ascobat Gani dalam Marpaung, 2019). Salah satu tantangan besar dalam pelayanan kesehatan saat ini adalah memenuhi harapan masyarakat terhadap mutu dan kapasitas pelayanan kesehatan. Secara umum, pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub-sistem dalam pelayanan kesehatan yang fokus pada upaya preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) untuk seluruh masyarakat, sambil tetap memberikan layanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan) (Notoatmodjo dalam Septia, 2015).

Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut Parasuraman dalam Dwi Miswara & Wibawa (2019), kualitas pelayanan dilihat dari perbandingan antara layanan yang dirasakan dengan kualitas layanan yang diharapkan atau bahkan melebihi, sehingga layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. Pusat dari kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tepat dan efektif (Vianti, 2016).

Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: 1. Keamanan: Upaya untuk mencegah bahaya selama perawatan yang bertujuan membantu pasien. 2. Efektif: Kemampuan untuk memberikan informasi yang berguna dan didasarkan pada ilmiah. 3. Berpusat pada Pasien: Menyediakan layanan yang responsif, komunikatif, memahami, dan menghormati keinginan pasien. 4. Tepat Waktu: Menghindari membuat pasien menunggu atau membuang waktu mereka. 5. Efisien: Menggunakan peralatan, persediaan, ide, dan energi secara tidak boros. 6. Adil: Memberikan layanan yang merata tanpa memandang ras, jenis kelamin, atau status sosial. 7. Terintegrasi: Menyediakan layanan yang terkoordinasi dengan baik oleh semua bagian rumah sakit. 8. Keandalan: Kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan. 9. Sarana Fisik: Termasuk fasilitas fisik, perlengkapan anggota, dan sarana komunikasi (Syah, 2022).

BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS adalah lembaga yang didirikan untuk menjalankan Program Jaminan Sosial di Indonesia sesuai dengan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang

Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang mulai diberlakukan pada 1 Januari 2014 (Awalinda et al., 2019). Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang telah tinggal di Indonesia minimal enam bulan diwajibkan menjadi anggota BPJS (Widyasih, Mubin, & Hidyati, 2014).

Menurut Vianti (2016), tujuan utama BPJS adalah untuk menjamin terselenggaranya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarganya. Prinsip penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional didasarkan pada gotong-royong, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, dan akuntabilitas. BPJS menyediakan dua jenis layanan bagi pesertanya, yaitu pelayanan kesehatan atau medis serta layanan akomodasi dan ambulan non medis. Ambulan diberikan kepada pasien yang dirujuk dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan BPJS. Pelayanan kesehatan nasional mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis (Vianti, 2016).

III. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan dalam konteks ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang dalam dan menyeluruh tentang persepsi peserta BPJS Kesehatan terhadap layanan rawat inap di Rumah Sakit Avisena, Kota Cimahi. Objek penelitian ini adalah persepsi peserta pasien BPJS layanan rawat inap di Rumah Sakit Avisena yang berlokasi di Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis data pada penelitian ini yaitu dengan pendekatan analisis data Miles dan Huberman yang meliputi proses reduksi data, model data, dan penarikan kesimpulan.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan para peserta BPJS menunjukkan bahwa mengenai keamanan data di Rumah Sakit Avisena telah dijamin untuk melindungi informasi pribadi pasien. Keamanan ini penting bagi Rumah Sakit Avisena untuk memastikan privasi pasien dan memberikan keyakinan kepada mereka tentang perlindungan data mereka.

Peningkatan mutu pelayanan sangat berdampak pada kepuasan para pasien khususnya pada layanan rawat inap di Rumah Sakit Avisena. Hasil wawancara dengan beberapa narasumber menunjukkan bahwa meskipun Rumah Sakit Avisena telah berusaha memberikan kenyamanan kepada pasien-pasiennya, masih ada beberapa yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima. Kenyamanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Avisena kepada pasien sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan agar Rumah Sakit Avisena meningkatkan kenyamanan secara maksimal bagi pasien-pasiennya, sehingga mereka dapat memberikan penilaian yang positif terhadap pelayanan Rumah Sakit Avisena, meskipun mereka adalah peserta BPJS.

Hal lain yang perlu diperhatikan adalah ketepatan terhadap waktu saat melayani dan menangani pasien. Kecepatan dalam penanganan sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Avisena terutama pada layanan rawat inap karena semakin cepat pasien ditangani, semakin cepat pula mereka mendapatkan pengobatan serta perawatan yang dibutuhkan. Salah satu masalah yang sering disoroti dalam ketepatan waktu pelayanan di Rumah Sakit Avisena adalah waktu tunggu dokter untuk melakukan check up terhadap perkembangan pasien rawat inap, yang menjadi keluhan beberapa pasien. Pasien berharap agar pihak Rumah Sakit Avisena dapat mengatasi masalah ini untuk meningkatkan kepuasan mereka.

Sering kali terdapat perbedaan dalam cara pelayanan antara pasien yang menggunakan BPJS dengan pasien umum selama proses pendaftaran layanan rawat inap di Rumah Sakit Avisena. Terkadang, pasien umum lebih sering diberi prioritas dibandingkan peserta BPJS. Padahal, peserta BPJS seharusnya mendapatkan perlakuan yang sama dengan pasien umum untuk mendapatkan pengobatan serta perawatan yang memadai sesuai dengan kebutuhan mereka. Untuk meningkatkan pelayanan tersebut, Rumah Sakit Avisena perlu memiliki fasilitas yang memadai tidak hanya untuk memberikan pengobatan serta perawatan tetapi juga untuk memberikan pertolongan pertama kepada pasien. Beberapa narasumber menyatakan bahwa fasilitas sarana dan prasarana di Rumah Sakit Avisena sudah cukup berkualitas sehingga pasien merasa nyaman saat menjalani pengobatan serta perawatan di sana.

Dari beberapa pendapat yang disampaikan oleh narasumber mengenai mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Avisena memiliki pandangan yang cukup bervariasi, baik tanggapan yang positif maupun negatif. Karena itu, Rumah Sakit Avisena perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya terutama pada layanan rawat inap. Dengan meningkatnya mutu pelayanan kesehatan

yang dimiliki Rumah Sakit Avisena dapat membantu para pasien mendapatkan hak kesehatan mereka baik itu untuk pasien umum maupun pasien peserta BPJS. Apabila hal ini berjalan efektif akan memastikan bahwa kesehatan merupakan bagian dari kesejahteraan setiap individu.

V. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa Pengaruh persepsi peserta atau pasien BPJS kelas 2 dan kelas 3 terhadap mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Avisena dapat bervariasi tergantung pada pengalaman individu masing-masing. Namun, secara umum, persepsi peserta terhadap mutu pelayanan rawat inap dapat mempengaruhi beberapa aspek, seperti: 1. Keamanan adalah upaya untuk mencegah kemunculan ancaman kejahatan yang dapat mengganggu pasien. Keamanan di Rumah Sakit Avisena dinilai cukup baik, di mana pihak terkait sangat memperhatikan privasi data para pasien. 2. Kenyamanan adalah kondisi di mana seseorang merasa baik secara mental, fisik, dan sosial. Di Rumah Sakit Avisena, masih ada pasien yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. 3. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Avisena menghadapi tantangan terkait ketepatan waktu. Masalah waktu tunggu dokter melakukan check up selama menjalani perawatan yang tidak tepat waktu masih menjadi keluhan yang belum terselesaikan oleh pihak Rumah Sakit Avisena. 4. Keadilan adalah prinsip di mana semua orang diperlakukan sesuai dengan hak dan kewajibannya. Masalah ini masih menjadi perhatian utama bagi pihak Rumah Sakit Avisena. Dalam konteks ini, Rumah Sakit Avisena berupaya untuk memastikan bahwa setiap pasien diperlakukan secara adil dan sesuai dengan hak-hak mereka dalam proses pelayanan kesehatan. 5. Fasilitas dan infrastruktur di Rumah Sakit Avisena telah mencapai standar yang memadai sehingga pasien merasa nyaman untuk mendapatkan perawatan di sana. Namun demikian, persepsi negatif terhadap mutu pelayanan rawat inap di atas dapat berdampak sebaliknya, seperti menurunkan kepuasan pasien, merusak reputasi rumah sakit, serta mengurangi tingkat kepercayaan terhadap sistem kesehatan. Oleh karena itu, penting bagi Rumah Sakit Avisena untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya agar dapat memenuhi harapan peserta BPJS dan pasien secara umum.

Berdasarkan simpulan tersebut, peneliti merekomendasikan hal-hal berikut: 1. Pihak Rumah Sakit Avisena disarankan untuk mempertahankan keamanan data pribadi para pasien yang telah berobat di sana. 2. Pihak Rumah Sakit Avisena disarankan untuk meningkatkan tingkat kenyamanan para pasien selama proses pengobatan dan perawatan. Kenyamanan ini sangat mempengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas Rumah Sakit. 3. Pihak Rumah Sakit Avisena disarankan untuk menangani masalah waktu tunggu dokter untuk check up yang tidak tepat waktu dengan mempertimbangkan penambahan dokter atau mengatur jadwal kembali serta memberikan sanksi jika terus menerus dilakukan. 4. Pihak Rumah Sakit Avisena disarankan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan adil kepada semua pasien, baik pasien umum maupun pasien yang menggunakan BPJS. 5. Pihak Rumah Sakit Avisena disarankan untuk menjaga fasilitas yang ada agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Daftar Pustaka

- Aprina Hetikus Taekab, C. S. (2019). Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31-40.
- Hartini, N. (2014). *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan"*. Skripsi: UIN Alauddin Makasar.
- Lukaningsih, Z. L., & Bandiyah, S. (2017). *Psikologi Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

- Marpaung, P. Y. (2019). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 113-121. doi:<https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Septia, A. N. (2015). Respon Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pekanbaru. *Jom Fisip*, 2(2), 1-13.
- Vianti, N. R. (2016). *Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran*. In Undergraduate Thesis.
- Walgito, B. (2017). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta. Andi Offset Widayatun. TR 1999. Ilmu Prilaku MA Jakarta: Fajar Interpratama.
- Wldyasih, E., Mubin, M. F., & Hidayati, E. (2014). Presepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal. *Prosiding Konferensi Nasional II PPNI Jawa Tengah*, 274-279.