

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS Di Rumah Sakit Makassar

Zulfianti Fahrudin

¹ *Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Itekes Tri Tunas Nasional Makassar, Indonesia*

Abstrak

Mutu pelayanan BPJS di rumah sakit dapat diukur berdasarkan kepuasan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan. Kepuasan pasien terhadap layanan BPJS di rumah sakit masih rendah. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di rumah sakit. Metode penelitian dengan menggunakan Literatur Reviw, Populasi Jurnal sebanyak 10 jurnal dengan kata kunci Kepuasan Pelayanan BPJS, dan Rumah Sakit, Analisis dengan menggunakan PICO. Hasil penelitian didapatkan bahwa 8 jurnal (80%) pasien tidak puas terhadap layanan BPJS di rumah sakit. Dan berdasarkan indikator kepuasan dari 4 jurnal yang tidak puas (50%) yang menguraikan indikatornya, semua jurnal (100%) semua indikator tidak puas (Tangible, Reliability, Responsiveness Assurance, dan Empathy). Kepuasan pasien yang kurang akan berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit.

Kata Kunci: Kepuasan, Pasien, Pelayanan, BPJS, Rumah Sakit, Makassar

**Penulis Korespondensi: Zulfianti Fahrudin*

I. PENDAHULUAN

Layanan kesehatan dapat melakukan pelayanan dengan menerapkan aspek keistimewaan, kesesuaian, keajegan, estetikasehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dari uraian diatas tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di rumah Sakit. Kesehatan merupakan sebuah kebutuhan utama bagi masyarakat saat ini. Pemerintah Indonesia sendiri sudah berusaha untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatan bagi masyarakat dengan adanya program jaminan kesehatan atau yang biasa kita kenal dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). BPJS Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang memiliki tugas khusus untuk

menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. BPJS kesehatan memiliki fungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang diselenggarakan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas (BPJS,2021). Dengan adanya BPJS diharapkan dapat menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Kepuasan pasien merupakan indikator mutu pelayanan di rumah sakit. Dari beberapa penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di rumah sakit masih kurang. Kekurangan ini terjadi pada dimensi tangible mengenai kebersihan dan sarana-prasarana di rumah sakit, reliability mengenai pelayanan yang masih lambat, responsiveness pelayanan yang kurang, tidak adanya jaminan kelengkapan obat dan empathy mengenai komunikasi yang kurang baik kepada pasien.

Direktur Utama BPJS Kesehatan mengatakan, sampai dengan 17 September 2021, jumlah peserta BPJS telah mencapai 226,3 juta peserta atau sekitar 83,5% dari total jumlah penduduk Indonesia (BPJS 2021). Indeks kepuasan terus meningkat, mulai dari 78,6 pada tahun 2014 menjadi 81,5 pada tahun 2020. Meskipun demikian, masih ditemukan masalah ketidakpuasan diberbagai pelayanan masyarakat di Indonesia terutama pada pasien rawat jalan dan dalam memperoleh kamar rawat. Kepuasan terhadap dimensi aksesibilitas rawat jalan mengalami penurunan, yaitu pada tahun 2019 sebesar 87,74% menjadi 83,93 persen responden menyatakan puas terhadap aksesibilitas rawat jalan (Wibi Pangestu Pratama,2020).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007).Faktor yang mempengaruhi kepuasan pada pasienyaitu : 1) cepat tanggap (responsiveness), 2) keandalan (reliability), 3) jaminan (assurance), 4) empati (empathy), 5) bukti fisik (tangible) (Muninjaya 2011), pelayanan BPJS di rumah sakit. Yang buruk akan mempengaruhi kepuasan pasien. Dampak kepuasan rendah adalah mutu pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan rumah sakitmenjadi rendah. Dalam upaya menyelesaikan masalah ketidakpuasan Zeitham dan Berry (dalam Tjiptono; 2002).

II. METODE

Metode penelitian dengan menggunakan Literatur Review, populasi jurnal sebanyak 10 jurnal dengan memiliki standar SINTA IV dan V dengan kata kunci pencairian jurnal Kepuasan Pelayanan, BPJS, dan Rumah Sakit menggunakan google scholar dan ditemukan 10 jurnal dari 6.790. Analisis penelitian dengan menggunakan analisis PICO untuk menganalisis kepuasan pasien dan indikator kepuasan pasien.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

Jurnal	Hasil	Interpretasi (Tidak Puas > 10%)
Noverda Ayuchecaria, dkk (2018)	Sp = 8,97% P = 85,20% TP = 5,83%	Puas
Noorhidayah, dkk (2019)	P = 81% TP = 19%	Tidak Puas
Annisa S.P, dkk (2018)	P = 54,7% TP = 45,3%	Tidak Puas
Ni Luh Putu Devhy, dkk. (2018)	P = 50% TP = 41,7 % Tidak dinilai = 8,3%	Tidak Puas
Deden Nurjaman, Dede Rukasa (2019)	P = 50,6% TP = 49,4%	Tidak Puas
Putu Ayu Risnia J.P, dkk (2019)	SP = 64,5% P = 35,5%	Puas
Entin Sutinah; Odilia Rosidiana S. (2018)	<ul style="list-style-type: none"> Gap <i>Tangible</i> = -0,49 Gap <i>reliability</i> = -0,35 Gap <i>responsiveness</i> = -0,38 Gap <i>assurance</i> = -0,26 Gap <i>empathy</i> = -0,16 	Tidak Puas (pada semua indikator)
Diki Muhammad, dkk (2020)	<ul style="list-style-type: none"> <i>Tangible</i> = 73,1% puas <i>Reliability</i> = 71,3% puas <i>Responsiveness</i> = 75,1% puas <i>Assurance</i> = 72,3% puas <i>Empathy</i> = 72,3% puas 	Tidak Puas (pada semua indikator)
Prahena Yudanisa, dkk (2019)	<ul style="list-style-type: none"> <i>Tangible</i> = 69,90% puas <i>Reliability</i> = 76,15% puas <i>Responsiveness</i> = 55,78% tidak puas <i>Assurance</i> = 73,61% puas <i>Empathy</i> = 77,43% puas 	Tidak Puas (Pada Semua Indikator)
Andri Simalango (2019)	<ul style="list-style-type: none"> <i>Tangible</i> = 51,8% tidak baik <i>Reliability</i> = 50,6% tidak baik <i>Responsiveness</i> = 62,4% tidak baik <i>Assurance</i> = 44,7% tidak baik <i>Empathy</i> = 43,5% 	Tidak Puas (pada semua indikator)

Tabel 1 didapatkan bahwa 8 jurnal (80%) pasien tidak puas terhadap layanan BPJS di rumah sakit. Dan berdasarkan indikator kepuasan dari 4 jurnal yang tidak puas (50%) yang menguraikan indikatornya, semua jurnal (100%) semua indikator tidak puas.

b. Pembahasan

Hasil analisis 10 jurnal ada 8 jurnal (80%) pasien tidak puas terhadap layanan BPJS di rumah Sakit. Hal ini di jumpai pada jurnal Noorhidayah, dkk (2019), Annisa S.P, dkk (2018), Ni Luh Putu Devhy, dkk. (2018), Deden Nurjaman, Dede Rukasa (2019), Entin Sutinah; Odilia Rosidiana S. (2018), Diki Muhammad, dkk (2020), Prahena Yudanisa, dkk (2019), Andri Simalango (2019).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007).Kepuasan pasien dapat diukur dengan Sistem Keluhan Dan Saran, Survei Kepuasan Pelanggan, Ghost Shopping, Lost Costumer Analysis (Kotler dalam Nursalam, 2011), Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: 1) Karakteristik Pasien. Karakteristik tersebut berupa nama umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain- lain, 2) Sarana Fisik (Tangible). Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi, 3) Jaminan(assurance).

Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat., 4) empati (empathy). Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi dan dapat memahami kebutuhan pelanggan, 5) Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan. (Sangadji dan Sopiah , 2013).Manfaat pengetahui tingkat kepuasan pasien menurut Soeparmanto dan Astuti “2006” yaitu:

- 1) Mengetahui kekurangan masing-masing tingkat kelemahan penyelenggaraan pelayanan.
 - 2) Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan.
 - 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
-

- 4) Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara pelayanan publik pada lingkup pemerintahan pusat dan daerah.
- 5) Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 6) Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Dengan manfaat tersebut maka pelayanan BPJS di rumah sakit dapat ditingkatkan, dan mutu pelayanan di rumah sakit menjadi meningkat (dosen pendidikan,2022).

Pasien tidak puas pelayan BPJS di RSUD Ratu Zalecha Martapura Bagian Rawat Jalan, RSUD Anutapura Palu, Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar Rsud Cibinong Ruang Pafio B, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Kumpulan Pane, Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak, Rawat Jalan Di Salah Satu Rumah Sakit Swasta Kota Bandung. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007; Pohan, 2007). Maka dapat disimpulkan bahwa pasien dikatakan tidak puas apabila pelayanan kesehatan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.

Ketidak puasan ini dipengaruhi oleh perbedaan pelayanan antara peserta BPJS dan Non BPJS hal ini dikarenakan prosedur dari proses pengurusan BPJS yang cukup lama dan panjang, sehingga pelayanan juga cenderung lama. Alur pendaftaran yang panjang dan berbelit- belit yang membuat pasien kesulitan dan bingung ketika melakukan pendaftaran, hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu sarana komunikasi seperti sistem informasi manajemen yang kurang baik sehingga pendaftaran masih memerlukan waktu yang lama, faktor pendidikan pasien yang rendah dan kemampuan perawat dalam menjelaskan kepada pasien sehingga pasien kesulitan dalam memahami alur yang ada. Pelayanan yang lambat baik dalam rawat jalan maupun pada unit farmasi, hal ini dikarenakan adanya beberapa prosedur yang harus dilakukan sebelum dilakukan tindakan, sehingga pelayanan terkesan lambat. Perawat yang kurang dalam menjelaskan tentang obat-obatan dan kesiapan perawat yang kurang, hal ini dipengaruhi oleh faktor kurangnya empathy perawat

yaitu kemampuan dalam menjelaskan obat-obatan kepada pasien dan faktor usia pasien dan latar belakang pendidikan yang rendah sehingga pasien kurang mengerti dengan penjelasan dari perawat.

Pernyataan di atas selaras dengan Sangadji dan Sopiah yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

- 1) Karakteristik Pasien. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.
- 2) Sarana Fisik (Tangible). Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.
- 3) Jaminan (assurance) Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat., 4) empati (empathy). Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi dan dapat memahami kebutuhan pelanggan, 5) Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan (Sangadji dan Sopiah, 2013).
- 4) Sesuai dengan teori Kotler dan Pohan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007; Pohan, 2007).

Maka dapat diketahui bahwa penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan menjadipenilaian mereka terhadap kondisi rumah sakit (mutu baik atau buruk) yang merupakan gambaran kualitas rumah sakit atau mutu rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien.

IV. KESIMPULAN

Kepuasan Pasien terhadap pelayanan BPJS di Rumah sakit masih rendah. Ketidakpuasan ini melingkupi indikator Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu karakteristik pasien, sarana dan prasarana, kehandalan tenaga kesehatan, ketanggapan tenaga kesehatan, jaminan dan perhatian tenaga kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada Kepala Rumah Sakit yang telah memberikan fasilitas terkait penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pihak Rumah Sakit dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuchecaria,N, dkk. 2018. Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin. Jurnal Insan Farmasi Indonesia. Vol.1.No.1.
- Anto, S., Andi Latif, S., Pannyiwi, R., Ratu, M., & Werdyaningsih, E. (2022). Analisis Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(1), 41–46.
<https://doi.org/10.59585/bajik.v1i1.38>
- Devhy, N,L,P. 2018. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar Tahun 2018. BMJ. Vol.5. No.2.
- Humas. 2021. BPJS Kesehatan Berbagi Pengalaman Dengan India Capai UHC. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Iman,A.T, dkk. 2017. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance. Jakarta Selatan: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Menkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/Menkes/Per/I/2010 tentang Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2010. Pengertian Rumah Sakit. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/139972/permenkes-no-147menkesperi2010-tahun-2010>
- Muhammad, D,dkk. 2020.Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasiandi Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi. Vol.4. No.2.
<file:///C:/Users/user/Downloads/11606-Article%20Text-31027-1-10-202012311.pdf> diakses tanggal 5 Maret 2022 pk1: 9:58 WIB
- Noorhidayah, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019. Jurnal Kebidanan dan Keperawatan. Vol. 10 No. 2.<https://ojs.dinamikakesehatan.unism.ac.id/index.php/dksm/article/view/525/416> diakses tanggal 26 Februari 2022 pk1: 18.27 WIB
- Nurjaman, D, dkk. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Pafio B Rsud Cibinong. Jurnal Ilmiah Wijaya.
-

- Vol.11.No.2.<https://www.jurnalwijaya.com/index.php/jurnal/article/view/pv11n2p101/60diaks> tanggal 28 Februari 2022 pk1: 10.49 WIB
- Puspa, A.S, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Pada Peserta Bpjs Kelas 3
- Resti Wijayanti, F. E., HB, E., Ratu, M., Arfah, A., Hartati, A., & Werdyaningsih, E. (2022). Analisis Faktor Terhadap Pelaksanaan Standar Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Puskesmas. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(1), 47–49. <https://doi.org/10.59585/bajik.v1i1.39>
- Srianingsih, S., Wijaya, A., Nasution, T. A., Anto, S., Muhajrin, M., Rauf, N. I., & Yusufik, Y. (2022). Asuhan Keperawatan Keluarga Dengan Masalah Kesehatan Lingkungan. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(1), 53–56. <https://doi.org/10.59585/bajik.v1i1.41>
- Silalahi, E. L., Arianti, W. D., & Hasibuan, I. S. (2022). Hubungan Pengetahuan Perawat Dengan Pelaksanaan Bantuan Hidup Dasar (BHD) di IGD RS Mitra Sejati Medan Tahun 2022. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(1), 57–69. <https://doi.org/10.59585/bajik.v1i3.105>
- Resti Wijayanti, F. E., HB, E., Ratu, M., Arfah, A., Hartati, A., & Werdyaningsih, E. (2022). Analisis Faktor Terhadap Pelaksanaan Standar Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Puskesmas. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(1), 47–49. <https://doi.org/10.59585/bajik.v1i1.39>
- Wahidah, W. (2020). Pengaruh Terapi Lingkungan Terhadap Tingkat Ketergantungan pada Lansia Depresi di BSLU Meci Angi Bima. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(2), 107–115. <https://doi.org/10.59585/bajik.v1i2.124>
-