

## **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan pada Mutu Pelayanan Kesehatan di Poli Penyakit dalam RSUD Al-Ihsan Bandung Tahun 2017**

**Edi Supriadi<sup>1</sup>, Dadi S Argadireja<sup>2</sup>, Siska Nia Irasanti<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung,

<sup>2</sup>Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung,

<sup>3</sup>Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung

### **Abstrak**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Rumah Sakit (RS) Al Ihsan Bandung mengikuti program BPJS. Pada pelaksanaan program BPJS ini, Rumah Sakit Al Ihsan mengalami beberapa masalah. Jumlah pasien yang banyak dan panjang antrian di fasilitas kesehatan terutama rumah sakit menjadi kendala serius kepuasan masyarakat terhadap program BPJS. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung. Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan desain potong lintang. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 76 orang. Pengambilan data dilakukan secara consecutive admission sampling. Hasil penelitian didapatkan sebanyak 35 orang (46%) sangat puas dan sebanyak 41 orang (54%) puas dengan pelayanan yang dilakukan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Al-Ihsan Bandung

**Kata kunci:** Tingkat Kepuasan

### ***Description of Satisfaction Level Patient Participants BPJS Health on Quality of Health Services in Internal Departement In Hospital Al-Ihsan Bandung On 2017***

#### **Abstract**

*Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the health service performance it receives after the patient compares it to what it expects. Hospital (RS) Al Ihsan Bandung follow BPJS program. In the implementation of this BPJS program, Al Ihsan Hospital has several problems. The large number of patients and long queues at health facilities, especially hospitals, became a serious obstacle to public satisfaction with the BPJS program. This study aims to determine how the description of the level of patient satisfaction BPJS Health participants at Al Ihsan Hospital Bandung. The method of this research is analytic descriptive with cross sectional design. The number of samples in this study as many as 76 people. Data collection is done by consecutive admission sampling. The result of this research is 35 people (46%) very satisfied and 41 people (54%) are satisfied with the service done in Poly Disease In Al-Ihsan Hospital Bandung*

**Keywords:** *Level of satisfaction*

## Pendahuluan

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.<sup>1</sup>

Mutu pelayanan adalah keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat.<sup>1</sup>

Berdasarkan survei kepuasan peserta dan fasilitas kesehatan terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang dilakukan salah satu lembaga survey Myriad Research Comitted. Dari total 17.280 responden masyarakat, sebanyak 81% menyatakan puas terhadap BPJS Kesehatan. Angka tersebut melampaui target kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh pemerintah, yaitu sebesar 75%. Persentase total sebesar 81% itu merupakan gabungan dari indeks kepuasan peserta terhadap layanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL), Kantor Cabang, dan BPJS Kesehatan Center.<sup>2</sup>

Persentase indeks kepuasan peserta terhadap fasilitas kesehatan diperoleh dari gabungan antara kepuasan peserta di FKTP (80%) dan di FKRTL (82%). Pada tingkat FKTP, indeks kepuasan peserta yang dilayani oleh Puskesmas terbilang sama persis dengan indeks kepuasan peserta yang dilayani Dokter Praktek Perorangan (DPP) dan Klinik, yaitu sebesar 80%. Di tingkat FKRTL, kepuasan peserta yang datang ke RS Pemerintah berada pada angka 80%, sementara untuk RS Swasta adalah 83%. Dari sisi jenis layanan, rawat jalan atau rawat inap di rumah sakit, tidak ada perbedaan tingkat kepuasan di antara keduanya. Sedangkan indeks kepuasan peserta rawat jalan dan rawat inap hampir sama tingginya, yaitu 81% dan 80%.<sup>2</sup>

Berdasarkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkala yang dilakukan setiap tahun di RSUP Dr. Hasan Sadikin memiliki trend nilai yang hampir sama antara 73% sampai dengan 74% dengan kriteria baik. Nilai yang diperoleh dari hasil survey belum memenuhi target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 75% dikarenakan masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang menimbulkan citra yang kurang baik terhadap RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Terdapat beberapa masalah yang terjadi di lapangan seperti diungkapkan oleh responden diantaranya sarana dan prasarana yang belum memadai, kenyamanan, pelayanan, pungutan liar dan kebersihan.<sup>3</sup>

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari tubuh, jiwa, serta sosial yang sangat mungkin setiap individu hidup produktif dengan cara sosial serta ekonomis. Dengan kesehatan ini setiap individu dapat melaksanakan aktivitas sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomis.

Dalam mengatur masalah kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan, dimana badan tersebut harus memberikan mutu pelayanan yang baik agar dapat tercapainya kepuasan pelayanan. Organisasi Kesehatan Dunia mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya (Universal Health Coverage). Dengan jaminan kesehatan tersebut semua penduduk di negara yang mengembangkan jaminan kesehatan ini termasuk peserta jaminan kesehatan.<sup>4</sup>

Di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk.

BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan.<sup>5</sup>

Dengan banyaknya jumlah peserta BPJS Kesehatan secara nasional dan baru berlangsung dalam tempo yang relatif singkat, Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan BPJS Kesehatan, dimana terdapat permasalahan dalam pengaplikasiannya, banyak masyarakat yang belum tahu teknis mendapatkan pelayanan sesuai dengan aturan BPJS Kesehatan, sehingga

banyak peserta BPJS Kesehatan yang mengeluhkan dengan sistem pelayanan rujukan berjenjang yang diterapkan BPJS Kesehatan.<sup>6</sup>

Rumah Sakit (RS) Al Ihsan Bandung mengikuti program BPJS. Pada pelaksanaan program BPJS ini, Rumah Sakit Al Ihsan mengalami beberapa masalah. Jumlah pasien yang banyak dan panjang antrian di fasilitas kesehatan terutama rumah sakit menjadi kendala serius kepuasan masyarakat terhadap program BPJS. Rumah Sakit Al Ihsan merupakan rumah sakit yang menerima rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, sehingga jumlah pasien juga semakin banyak. Akibat panjangnya antrean, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS sangat rendah. Salah satu penyebab rendahnya kualitas pelayanan BPJS adalah jumlah pasien melebihi kemampuan rumah sakit tersebut. Jumlah pasien yang melebihi kemampuan terjadi terutama dibagian spesialis besar, salah satunya adalah poli penyakit dalam.

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain potong lintang. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 76 orang. Pengambilan data dilakukan secara *consecutive admission sampling*.

Hasil Karakteristik responden di Poli Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan dapat dijelaskan pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1 Gambaran Responden di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Al- Ihsan Bandung**

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia (tahun)		
15-30	6	8
31-45	16	21
46-60	19	25
61-75	27	35
>75	8	11
Tingkat pendidikan		
SD	11	15
SMP	4	5
SMA	34	45
D3	6	8
S1	19	25
S2	1	1
S3	1	1
Pekerjaan		
Ibu rumah tangga	35	46
Buruh	1	1
Wiraswasta	23	30

Pensiun	14	18
Karyawan	3	4

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa usia responden paling tinggi adalah diantara 61-75 tahun, yaitu sebanyak 27 orang (35%). Usia responden paling sedikit adalah usia 15-30 tahun, yaitu sebanyak 6 orang (8%). Tingkat pendidikan responden paling tinggi adalah SMA, yaitu sebanyak 34 orang (45%). Tingkat pendidikan responden yang paling sedikit adalah S2 dan S3, yaitu 1 orang (1%). Pekerjaan Responden paling tinggi adalah Ibu rumah tangga, yaitu sebanyak 35 orang (46%). Pekerjaan responden paling sedikit adalah buruh, yaitu sebanyak 1 orang (1%).

**Tabel 1.2 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Al-Ihsan Bandung**

Tingkat Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sangat puas	35	46
Puas	41	54
Cukup puas	0	0
Kurang puas	0	0
Tidak puas	0	0

Berdasarkan Tabel 4,2 didapatkan bahwa sebanyak 35 orang (46%) sangat puas dan sebanyak 41 orang (54%) puas dengan pelayanan yang dilakukan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Al-Ihsan Bandung.

**Tabel 4.3 Gambaran per Dimensi Mutu Pelayanan**

Variabel	Jumlah	Persentase
<b>Kehandalan</b>		
Sangat puas	50	66
Puas	26	34
<b>Daya tanggap</b>		
Sangat puas	36	47
Puas	40	53
<b>Jaminan</b>		
Sangat puas	51	67
Puas	25	33
<b>Empati</b>		

Sangat puas	61	80
Puas	15	20
<b>Bukti fisik</b>		
Sangat puas	69	91
Puas	7	9

Tabel 4.3 menjelaskan bahwa dari dimensi kehandalan terdapat 50 orang (66%) merasa sangat puas dan sebanyak 26 orang (34%) menyatakan puas. Untuk dimensi daya tanggap terdapat 36 orang (47%) merasa sangat puas dan sebanyak 40 orang (53%) menyatakan puas. Untuk dimensi Jaminan terdapat 51 orang (67%) merasa sangat puas dan sebanyak 25 orang (33%) menyatakan puas. Untuk dimensi empati terdapat 61 orang (80%) merasa sangat puas dan sebanyak 15 orang (20%) menyatakan puas. Untuk dimensi bukti fisik terdapat 69 orang (91%) merasa sangat puas dan sebanyak 7 orang (9%) menyatakan puas.

### **Pembahasan**

Dari 76 pasien penyakit dalam yang telah memenuhi kriteria inklusi, diperoleh bahwa usia pasien terbanyak berada pada kelompok usia 61-75 tahun yaitu sebanyak 27 orang (35%). Kunjungan pasien ke poli penyakit dalam meningkat sehubungan dengan meningkatnya usia. Usia lanjut berhubungan dengan penurunan fungsi organ tubuh sehingga pada usia lanjut cenderung lebih sering mengalami sakit.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pendidikan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan sehingga pasien dengan pendidikan lebih tinggi cenderung lebih jarang mengalami sakit. Ini ditunjukkan dengan sedikitnya jumlah kunjungan ke poli penyakit dalam.

Pada kelompok pekerjaan secara langsung akan mempengaruhi status ekonomi seseorang. Pada penelitian ini didapatkan bahwa jumlah responden yang paling tinggi adalah ibu rumah tangga, yaitu sebanyak 35 orang (46%). Tingginya angka kesakitan pada perempuan daripada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak.

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa sebanyak 35 orang (46%) sangat puas dan sebanyak 41 orang (54%) puas dengan pelayanan yang dilakukan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Al-Ihsan Bandung. Hal ini sejalan dengan penelitian Aditya dkk. yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan di Rumah Sakit Al-Ihsan Bandung. Hal ini disebabkan oleh pelayanan yang dilakukan di Rumah Sakit Al-Ihsan Bandung sudah baik, yaitu kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bangunan yang baik.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Jika belum sesuai dengan harapan pasien, maka hal tersebut akan menjadi suatu masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja pelayanan kesehatan yang

diperoleh pasien pada suatu fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien.

### **Simpulan**

Sebagian besar pasien peserta BPJS Kesehatan yang berobat ke poli penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli penyakit dalam yaitu sebanyak 41 orang (54%) dan yang menyatakan sangat puas terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli penyakit dalam yaitu sebanyak 35 orang (46%).

### **Ucapan Terimakasih**

Ucapan terimakasih kepada Pimpinan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung, dosen pembimbing I dan II yang telah membantu dalam penelitian ini.

### **Daftar Pustaka**

1. Pohan, Imbalo S, 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta
2. <https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/46b07615fad0343451d7860b65909610.pdf>
3. [http://arsip.rshs.or.id/arsip/show\\_file/4043/14815555406amp9ef72332eb616b9a9c5945e8d6537d387](http://arsip.rshs.or.id/arsip/show_file/4043/14815555406amp9ef72332eb616b9a9c5945e8d6537d387)
4. WHO, 2010, *Universal Health Coverage* (online). (<http://www.who.int/>)
5. BPJS Kesehatan, 2014, *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*, BPJS Kesehatan
6. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40, 2004, Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Republik Indonesia
7. BPJS Kesehatan, 2014, *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*, BPJS Kesehatan
8. WHO, 2010, *Universal Health Coverage* (online). (<http://www.who.int/>)
9. BPJS Kesehatan, 2014, *Panduan Praktis Sistem Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan*, BPJS Kesehatan
10. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24, 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Republik Indonesia
11. Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
12. Notoatmodjo, soekidjo, 2014, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta