

ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT INAP RSU BINA SEHAT

Meliya Sonia^{1*}, Ida Jalilah Fitria²

¹Prodi Manajemen , Universitas Teknologi Digital

²Bidang Manajemen Rumah Sakit

*email : meliasonia13@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze patient satisfaction with the quality of inpatient services at Bina Sehat General Hospital using BPJS health, based on the dimensions of physical evidence, responsiveness, reliability, attention, and assurance. Patient satisfaction is the level of perceived satisfaction of a person, which results from comparing their perceived experience or outcome with their expectations. The research method used in this study was descriptive qualitative, which aimed to carefully observe, analyze, and describe a specific phenomenon. The researchers provided an overview of patient satisfaction with the health services offered by Bina Sehat Hospital. They analyzed the experiences of participants by using 15 informants and employed various data collection techniques, including observation, interviews, documentation, and literature studies related to patient satisfaction, to strengthen the data in the study. Data collection was conducted for both caremix staff and inpatients who utilized BPJS Kesehatan. The data analysis technique employed in the study followed the Miles and Huberman model, which involved collecting data over a specific period. The results of the study indicate that, overall, the quality of service at Bina Sehat General Hospital has been satisfactory. Patient satisfaction was assessed, with 80% of patients reporting feeling satisfied with the services provided. However, there is still room for improvement in facilities and evaluation to meet patient expectations. Therefore, it is crucial to enhance the quality of services provided in order to further increase patient satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction, service quality, Bina Sehat General Hospital

ABSTRAK

Tujuan dari studi ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Rawat Inap di RSU Bina Sehat yang menggunakan BPJS Kesehatan, dengan berfokus pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, perhatian, dan jaminan. Kepuasan pasien diartikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan penampilan atau hasil pelayanan yang dirasakan dengan harapannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mengamati, menganalisis, dan menggambarkan fenomena tertentu secara mendalam. Peneliti memberikan gambaran mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSU Bina Sehat. Dalam analisis pengalaman manusia, peneliti menggunakan deskripsi dari informan lainnya, seperti rekaman suara, catatan, dan foto di lapangan. Sebanyak 15 informan digunakan dalam penelitian ini, dan teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka terkait kepuasan pasien guna memperkuat data yang ada. Data dikumpulkan dari staf bagian caremix dan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS Kesehatan. Teknik analisis data yang digunakan mengikuti model Miles and Huberman, di mana pengumpulan data dilakukan dalam periode tertentu. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa secara keseluruhan, pelayanan di RSU Bina Sehat telah berjalan dengan baik. Kepuasan pasien dinilai mencapai 80%, di mana mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan fasilitas dan melakukan evaluasi guna memberikan pelayanan yang

sesuai dengan harapan pasien. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Kata kunci: Kepuasan pasien, kualitas pelayanan, RSUD Bina Sehat

PENDAHULUAN

Transformasi yang signifikan terjadi dalam perkembangan rumah sakit saat ini. Rumah sakit beroperasi dalam lingkungan global yang kompetitif. Dalam konteks ini, pengelolaan pelayanan rumah sakit harus didasarkan pada konsep manajemen yang menghormati etika. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi merupakan kebutuhan dasar bagi setiap individu. Semua orang menginginkan pelayanan yang sama dan setara dalam bidang kesehatan. Kualitas baik dari sebuah rumah sakit atau klinik dapat dibuktikan dengan penanganan pasien yang cepat, tepat, ramah, dan dengan tingkat kunjungan ulang yang tinggi dari pasien yang puas dengan pelayanan tersebut (Trisnantoro, 2018:1).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, tujuan untuk mencapai tingkat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat diwujudkan melalui upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh, baik melalui upaya kesehatan perseorangan maupun upaya kesehatan masyarakat. Wyckoff mengemukakan konsepsi tentang kualitas pelayanan, yang mengartikannya sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan upaya untuk mengendalikan tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan akan dianggap sebagai kualitas yang ideal. Namun, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dianggap buruk. Dengan demikian, kualitas pelayanan baik atau buruk tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam secara konsisten memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) (Tjiptono, 2017:59).

Kaitannya dengan ketidaksesuaian kualitas pelayanan kesehatan dengan harapan pasien, persaingan dalam memperoleh kepercayaan pasien dalam memilih tempat pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh sikap pasien terhadap tempat kesehatan tersebut, persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, dan faktor lainnya. Tujuan dari tulisan ini adalah untuk menginvestigasi tingkat kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap pelayanan kesehatan di unit rawat inap RSUD Bina Sehat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan yang digunakan induktif yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat Jl. Raya Dayeuhkolot No. 325, Citeureup, Kec. Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40257 pada bulan 14 Desember 2022 – 14 Januari 2023. Sumber data yang diambil yaitu 15 informan pasien rawat inap RSUD Bina Sehat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terlebih dahulu yaitu keadaan dari pasien rawat inap, sebelum melakukan tahapan yang lain, setelah itu dilakukan wawancara mendalam dengan metode tanya jawab, dan studi pustaka untuk melengkapi data yang tidak dapat peneliti peroleh melalui kegiatan observasi serta wawancara. Jenis data yang digunakan yaitu data sekunder dan data primer. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi dan wawancara kepada pihak RSUD Bina Sehat dengan menggunakan alat bantu handphone dan pedoman wawancara yang telah disiapkan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah

gambaran umum, job description, kebijakan manajemen berupa dokumen diperoleh dari instansi terkait pihak RSUD Bina Sehat berkaitan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Instalasi Rawat Inap yang digunakan sebagai pendukung dan pelengkap dari data primer dengan keperluan penelitian ini.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif bertujuan untuk mengamati dan menganalisis secara cermat, dan menggambarkan suatu fenomena tertentu dengan memberi gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pasien pengguna BPJS yang diberikan oleh RSUD Bina Sehat, dimana peneliti menganalisis pengalaman manusia melalui deskripsi dari orang lain yang menjadi informan baik berupa rekaman suara, catatan dan foto di lapangan sehingga peneliti dapat memahami pengalaman partisipan. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model *Miles and Huberman*. Penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas.

HASIL

Hasil penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat mengindikasikan perlunya tanggung jawab dari seluruh petugas kesehatan dan pelayan publik dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan pasien dan indikator kualitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara dan observasi, pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Bina Sehat dinilai cukup baik oleh informan. Namun, terdapat beberapa indikator yang perlu diperhatikan. Dalam indikator *tangibility*, fasilitas rumah

sakit dinilai memadai, meskipun beberapa pasien merasa fasilitas seperti tempat tunggu dan ruang masih kurang memadai. *Responsiveness*, mengenai penanganan dan sikap petugas terhadap pasien, dinilai sudah baik, meskipun ada beberapa pasien yang menyatakan ketidakpuasan terkait proses pengambilan obat yang lambat dan penjadwalan yang kurang tepat. Dalam indikator *reliability*, sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ada. Staff rumah sakit juga memberikan pelayanan yang baik, termasuk dalam memberikan informasi yang mudah dipahami, tidak membedakan antara pasien, serta sikap yang ramah dan sopan. Dalam indikator *empathy*, staff dan dokter dinilai memberikan pelayanan dan perhatian yang baik, serta pegawai *casemix* mengungkapkan bahwa pelayanan kepedulian telah diberikan dengan baik. Dalam indikator *assurance*, jaminan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Bina Sehat dianggap cukup baik tanpa adanya keluhan yang signifikan dari pasien. Staff juga menyatakan bahwa jaminan pelayanan yang baik akan terus diberikan, sehingga pasien merasa yakin dan akan kembali untuk berobat.

PEMBAHASAN

Untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Bina Sehat, terdapat lima indikator yang diperhatikan, seperti yang diungkapkan oleh Fandy Tjiptono:

Bukti Fisik (*Tangiability*) adalah fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan oleh pasien dalam upaya memenuhi kepuasan mereka, seperti gedung rumah sakit, peralatan medis, penampilan karyawan, dan sebagainya. Menurut kepala bagian *casemix*, terdapat perbedaan dalam kepuasan pasien terhadap fasilitas yang ada saat ini. Pasien rawat inap dengan BPJS umumnya merasa puas, tetapi untuk pasien

rawat jalan masih terdapat kekurangan sehingga kepuasan mereka belum sepenuhnya terpenuhi, terutama bagi pasien BPJS. Beberapa pasien pengguna BPJS rawat inap mengungkapkan kepuasan mereka terhadap fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit. Namun, beberapa pasien juga mengungkapkan keluhan terkait fasilitas seperti kebersihan gorden yang kurang, kebersihan lantai, ruangan yang pengap, dan kelengkapan data kepesertaan pasien.

Responsiveness (Daya Tanggap) adalah kemampuan rumah sakit dalam memberikan interaksi komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pasien, dan merespons dengan cepat keluhan pasien baik secara medis maupun non-medis. Indikator ini mencakup proses pendaftaran, kesiapan petugas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien, serta cara mereka menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien. Menurut kepala bagian caremix, dalam dimensi responsiveness, dia menyatakan bahwa pelayanan dan alur di Rumah Sakit Umum Bina Sehat sesuai dengan indikasi yang diberikan. Mereka juga memiliki tim untuk menangani keluhan pasien dengan baik. Meskipun ada beberapa keluhan, beberapa pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam hal daya tanggap.

Keandalan (Reliability) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Indikator-indikator dalam dimensi keandalan mencakup kehandalan dokter dan perawat dalam memberikan informasi, menangani keluhan pasien, dan memberikan layanan tepat waktu. Menurut kepala bagian caremix, pegawai medis dan non-medis telah menerapkan kedisiplinan kerja, termasuk memiliki atribut yang lengkap, dan sebagainya. Dalam hal pelayanan, tidak ada perbedaan antara pasien BPJS dan non-BPJS secara

keseluruhan, artinya semua pasien dilayani secara profesional, maksimal, tanpa diskriminasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan keandalan pelayanan yang diberikan.

Empati (Empathy) adalah 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. Menurut kepala bagian caremix, pelayanan kepedulian telah diberikan dengan baik, namun untuk memperkuat dimensi empati, perlu dilakukan koordinasi antara rumah sakit dan BPJS, karena BPJS dapat memberikan informasi yang lebih tepat dan detail. Hasil wawancara dengan pasien menunjukkan bahwa semua pasien yang diwawancarai merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh dokter, perawat, dan staf lainnya dalam pelayanan.

Jaminan (Assurance) adalah 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. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian caremix, ditemukan bahwa dalam dimensi jaminan, rumah sakit telah menerapkan kebijakan-kebijakan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat membangun kepercayaan pasien. Hal ini bertujuan agar pasien merasa yakin dan loyal untuk kembali berobat ke rumah sakit

tersebut. Hasil wawancara dengan beberapa pasien pengguna BPJS juga menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka merasa puas dengan dimensi jaminan, dan tidak ada keluhan yang diungkapkan karena mereka merasa cukup dengan jaminan yang diberikan. Dalam pemaparan hasil wawancara di atas, Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Teori Colgate dan Danaher yang dikutip dalam penelitian tersebut juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan pelanggan, di mana pelayanan yang buruk memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan baik.

KESIMPULAN

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat secara keseluruhan telah berjalan dengan baik dalam memenuhi dimensi-dimensi kualitas pelayanan, termasuk jaminan. Meskipun demikian, tetap terdapat kebutuhan untuk terus melakukan perbaikan dan evaluasi guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pasien, terutama dalam meningkatkan fasilitas fisik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih saya haturkan kepada: Orangtua yang telah mendukung dan mendo'akan sehingga penelitian ilmiah ini bisa berjalan dengan lancar; Ibu Ida Jalilah Fitria, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu saya dalam kritik dan saran yang diberikan demi kesempurnaan penelitian ilmiah ini; Guru mengaji yang telah membimbing dan mendo'akan demi kelancaran penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.2009.
- Trisnantoro, Laksono. 2017. Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Tjiptono Fandy., & Gregorius Chandra. (2017) *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Jurnal of Applied Business Administration*. Vol 1 No 2.