

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI RSUD UMBU RARA MEHA WAINGAPU

Ficram Achmad\*, Yosephina E.S. Gunawan\*\*

*betty\_tjang@yahoo.com*

## ABSTRAK

**Pendahuluan:** Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mengakomodir program pelayanan kesehatan dalam satu sistem jaminan kesehatan yang terintegrasi, namun dalam pelaksanaannya, masyarakat justru bingung dan sulit dalam mengikuti pemberlakuan administrasi oleh BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna BPJS Kesehatan terhadap pemberlakuan administrasi program JKN BPJS Kesehatan di RSUD Umu Rara Meha Waingapu. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan jumlah sampel 50 orang pasien yang di tentukan secara purposive. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. **Hasil:** Aspek Tingkat Kepuasan meliputi aspek Reliable (Kehandalan) 78.5 % Puas, aspek Responsive (Daya Tanggap) 72.5% Puas, aspek Assurance (Penjaminan) 71% Puas, aspek Empathy (Kepedulian) 75.5% Puas, dan Aspek Tangible (Bukti Langsung) 75.5%. **Kesimpulan:** sebagian besar responden (80%) merasa Puas sedangkan 20% tidak puas terhadap pemberlakuan administrasi oleh BPJS Kesehatan di RSUD Umu Rara Meha Waingapu.

**Kata kunci:** *Jaminan Sosial Kesehatan, Tingkat Kepuasan, Pasien*

## ABSTRACT

**Introduction:** social security governing body (BPJS) accommodate the Health program health services in one integrated healthcare system, but in practice, people are quite confused and difficult in following the enactment of the administration by the BPJS health. This research aims to know the description of the level of satisfaction of patients as a user of Health administrative enforcement against BPJS program JKN BPJS Health Hospital Umu Rara Meha Waingapu. **Methods:** this study used descriptive method with a number of sample 50 people patients that are specified in the purposive sampling. Data were collected using a questionnaire. **Results:** aspects of the level of satisfaction include the aspect of Reliable (reliability) 78.5% satisfied, aspects of the Responsive (Responsiveness) 72.5% % satisfied, aspects of Assurance (Assurance) 71% satisfied, aspects of Empathy (Caring) 75.5% satisfied, and Tangible aspect (direct evidence) 75.5%. **Conclusion:** the majority of respondents (80%) feel satisfied while 20% are not satisfied against the enactment of the administration by the BPJS Health Hospital Umu Rara Meha Waingapu.

**Keywords:** *Social Security Health, Patient Satisfaction*

\* Staff BPJS Cabang Waingapu Program

\*\* Dosen pada Program Studi Keperawatan Waingapu, Poltekkes Kemenkes Kupang

## LATAR BELAKANG

Jaminan Kesehatan Nasional sebagai komponen dari Sistem Kesehatan Nasional (SKN) merupakan salah satu program yang dibentuk untuk mencapai tujuan utama dari SKN yaitu mencapai derajat kesehatan penduduk yang memungkinkan penduduk untuk menjadi produktif dan kompetitif dengan penduduk negara-negara tetangga. JKN terdiri dari 2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Berbeda dengan BPJS Ketenagakerjaan (dulu Jamsostek), BPJS Kesehatan dibuat untuk mengakomodir seluruh program pelayanan kesehatan dalam satu wadah yang terintegrasi.

Sasaran BPJS Kesehatan adalah menciptakan jaminan sosial kesehatan yang dapat dinikmati oleh seluruh penduduk Indonesia. Dengan menggandeng PT. Askes (Persero), pemerintah berupaya menghadirkan jaminan kesehatan yang terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah berharap program ini dapat merangkum seluruh masyarakat dan memfasilitasi tiap orang untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Namun tampaknya otoritas kesehatan harus bekerja keras untuk meningkatkan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional, agar memacu masyarakat untuk mengikuti program yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan (BPJS) Kesehatan tersebut.

Berdasarkan survei persepsi publik yang diselenggarakan PT Sucofindo (28 Oktober-30 November 2014), dari total 10.202 responden, hanya 1,4 % yang akan merekomendasikan rekannya untuk mengikuti BPJS Kesehatan atau menggunakan layanan kesehatan yang berjenjang.

Survei mencatat persentase kepedulian (*awareness*) masyarakat mencapai 95%. Sayangnya tingginya pengenalan produk ini tidak diiringi dengan keterikatan untuk mengajak kerabat bergabung. Idealnya minimal 15% masyarakat merekomendasikan produk asuransi ini agar dikatakan berhasil dari kondisi saat ini (1,4%).

Pasien merupakan sasaran utama pada area Rumah Sakit. Pasien rawat jalan maupun rawat inap sama-sama diharapkan memiliki Kartu BPJS Kesehatan. Pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan awal atau jaminan kesehatan lama akan diarahkan untuk mengurus kartu jaminan BPJS Kesehatan agar mendapat bantuan dalam hal pembiayaan dan pelayanan terpadu.

Salah satu fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan adalah RSUD Umu Rara Meha Waingapu. Menurut data yang didapatkan dari RSUD Umu Rara Meha, total pasien rawat jalan sepanjang 2014 sebanyak 1600 orang dan yang menggunakan BPJS Kesehatan sebanyak 1106 untuk ruang Dahlia. Dari data tersebut didapatkan persentase bahwa 30,83 % pasien belum terserap dalam program JKN BPJS Kesehatan. Untuk mendapatkan data lebih akurat peneliti mengumpulkan data lebih spesifik pada ruang Dahlia.

Dari pengumpulan data yang dilakukan, diperoleh rincian jumlah pasien tiap bulan, yaitu sebagai berikut: Januari (Total:184/BPJS:179), Februari (Total: 166/BPJS:128), Maret (Total:228/BPJS:157), April (Total: 183/BPJS:122), Mei (Total:183/BPJS: 146), Juni (Total : 152/BPJS:107), Juli (Total:192/BPJS: 140), Agustus (Total:160/BPJS:115), September (Total:157/BPJS:107), Oktober (Total:160/BPJS:81), November (Total: 200/BPJS:132), dan Desember (172/110).

Data tersebut diperoleh dari jumlah pasien untuk semua kelas ruangan (kelas I, II, dan III). Dari data tersebut dapat tergambar bahwa jumlah pengguna BPJS Kesehatan mengalami fluktuasi pada tiap bulannya, bahkan pengguna BPJS Kesehatan bulan Desember justru lebih rendah dibanding bulan Januari. Hal ini menandakan ketidakberlangsungan BPJS Kesehatan.

Selain itu, masalah lain juga muncul pada pasien yang tidak memiliki kartu BPJS Kesehatan. Setelah diarahkan untuk mengurus Kartu BPJS Kesehatan, pasien justru merasa bingung dan begitu sulit. Proses administrasi yang berliku-liku dan sulitnya berkas yang dibutuhkan memicu pasien terlambat, gagal ataupun tidak mampu untuk mengurus hal tersebut. Hal ini menjadi akar masalah terhadap keberlangsungan BPJS Kesehatan.

Untuk mengetahui lebih lanjut, peneliti melakukan wawancara terhadap 8 orang pasien dan atau keluarga. Hasilnya 1 responden mengatakan selama 2014, ia sudah 2 kali masuk rumah sakit dan membayar dengan biaya sendiri.

Hal ini dikarenakan ia tidak mengerti tentang BPJS Kesehatan. Kemudian 4 responden lain mengatakan hal yang hampir sama, mereka merasa sulit melengkapi berkas saat mengurus BPJS Kesehatan. Sisanya, sejumlah 3 responden mengatakan bahwa mereka tidak mengerti proses pengajuan klaim pembayaran terhadap BPJS Kesehatan. Wawancara ini dilakukan pada pasien sebagai pengguna BPJS Kesehatan dengan hak perawatan di kelas III hingga kelas I. Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan kepuasan pada pasien terhadap BPJS Kesehatan.

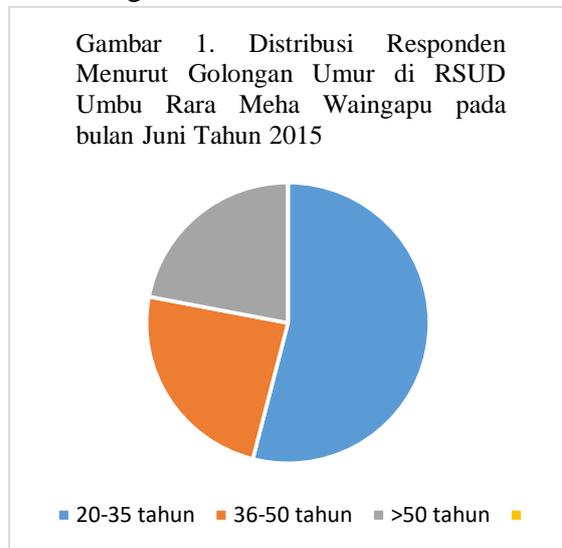
## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna BPJS Kesehatan terhadap pemberlakuan administrasi program JKN BPJS Kesehatan melalui aspek Reliable, Responssive, Empathy, Assurance, dan Tangible. Sampel dalam penelitian ini ditentukan secara purposive untuk memenuhi minimal sampling, yaitu sebanyak 50 pasien. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disusun oleh peneliti. Data dianalisis univariat dan disajikan dalam bentuk narasi dan table.

## HASIL PENELITIAN

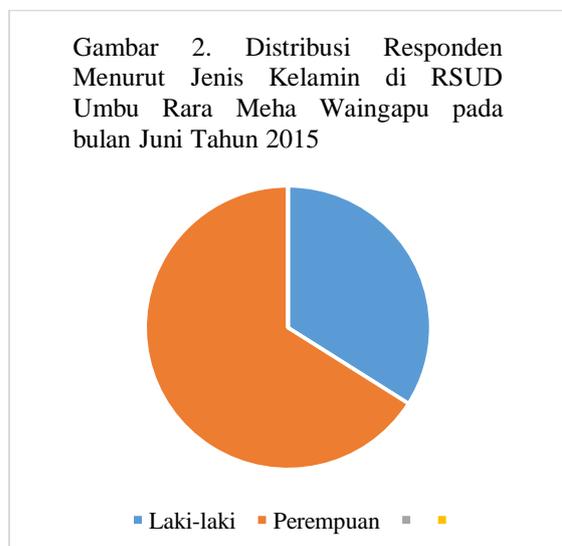
### Data Umum

#### 1. Distribusi Responden Menurut Golongan Umur



Dari gambar 1 diatas dapat dilihat bahwa 27 orang (54%) pada golongan umur 20-35 tahun, golongan umur 36-50 tahun sebanyak 12 orang (24%) dan sisanya golongan umur >50 tahun sebanyak 11 orang (22%).

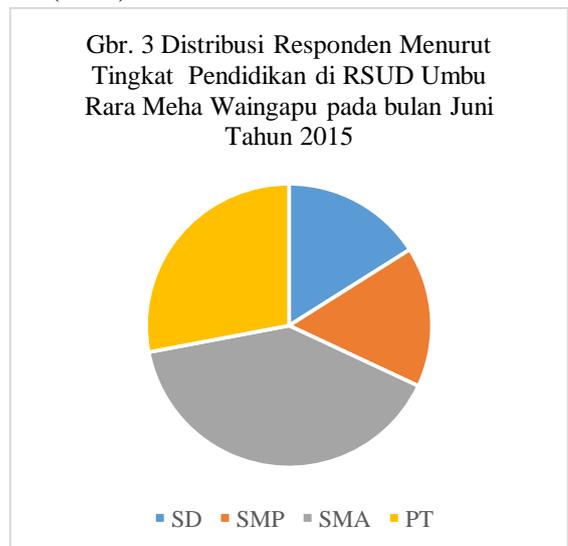
#### 2. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin



Dari gambar 2 tersebut dapat dilihat bahwa jumlah responden perempuan sebanyak 33 orang (66%) dan laki-laki sebanyak 17 orang (34%).

#### 3. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Gambar 3 berikut ini menunjukkan bahwa dari responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 20 orang (40%), kemudian pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 14 orang (28%), dan sisanya pendidikan SD dan SMP masing-masing sebanyak 8 orang (16%).



### Data Khusus

#### a. Distribusi Aspek Tingkat Kepuasan

Distribusi aspek tingkat kepuasan diuraikan dalam 5 aspek yaitu aspek reliabel, aspek responsive, aspek Assurance, aspek empathy dan aspek tangible sebagai berikut:

1. Aspek Reliable (Kehandalan)

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Responden dalam Aspek Reliable di RSUD Umbu Rara Meha Waingapu pada bulan Juni Tahun 2015

No	Kepuasan	Jumlah (item)	Persentase (%)
1	Puas	157	78.5
2	Tidak Puas	43	21.5
	JUMLAH	200	100

2. Aspek Responsive (Daya Tanggap)

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Responden dalam Aspek Responsive di RSUD Umbu Rara Meha Waingapu pada bulan Juni Tahun 2015

No	Kepuasan	Jumlah (item)	Persentase (%)
1	Puas	145	72.5
2	Tidak Puas	55	27.5
	JUMLAH	200	100

3. Aspek Assurance (Penjaminan)

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Responden dalam Aspek Assurance di RSUD Umbu Rara Meha Waingapu pada bulan Juni Tahun 2015

No	Kepuasan	Jumlah (Item)	Persentase (%)
1	Puas	142	71
2	Tidak Puas	58	29
	JUMLAH	200	100

4. Aspek Empathy (Kepedulian)

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Responden dalam Aspek Empathy di RSUD Umbu Rara Meha Waingapu pada bulan Juni Tahun 2015

No	Kepuasan	Jumlah (Item)	Persentase (%)
1	Puas	151	75.5
2	Tidak Puas	49	24.5
	JUMLAH	200	100

5. Aspek Tangible (Bukti Langsung)

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Responden dalam Aspek Tangible di RSUD Umbu Rara Meha Waingapu pada bulan Juni Tahun 2015

No	Kepuasan	Jumlah (Item)	Persentase (%)
1	Puas	151	75.5
2	Tidak Puas	49	24.5
	JUMLAH	200	100

Berdasarkan 5 tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh aspek dalam tingkat kepuasan mendapatkan pernyataan puas dari pengguna. Kepuasan tertinggi terdapat dalam aspek Reliable sebesar 78,5%, kemudian diikuti aspek Empathy dan aspek Tangible masing-masing sebesar 75.5%, selanjutnya aspek Responsive sebesar 72,5% dan terakhir yang terkecil adalah aspek Assurance sebesar 71%.

## b. Tingkat Kepuasan

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan di RSUD Umbu Rara Meha Waingapu pada bulan Juni Tahun 2015

No	Kepuasan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Puas	40	80
2	Tidak Puas	10	20
JUMLAH		50	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari 50 responden hampir semua menyatakan puas dengan jumlah 40 orang (80%) dan sisanya tidak puas sebanyak 10 orang (20%).

## PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Kepuasan merupakan sesuatu yang subjektif dan sangat dipengaruhi oleh banyak faktor. Interaksi dari faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap pelayanan yang diterimanya. Agar tingkat kepuasan pengguna jasa dapat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan perlu dikembangkan sistem pemantauan berkala kepuasan pengguna jasa, untuk kemudian mendapatkan feedback (umpan balik) ke yang bersangkutan secara periodik pula. (DepKes RI, 2002).

Pengukuran kepuasan pelanggan di bidang kesehatan bukan hal baru, tetapi sudah di mulai oleh Florence Ninghtingale (1950). Batasan kepuasan dan kepuasan pelanggan ternyata beragam, ada yang sederhana, ada pula yang kompleks (Supranto, 2001). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna BPJS Kesehatan terhadap pemberlakuan administrasi program JKN BPJS Kesehatan hampir dinyatakan puas. Melihat hasil kajian kuesioner yang telah dilakukan, 40 dari 50 responden dalam penelitian atau 80% dari total responden menyatakan puas terhadap pemberlakuan administrasi BPJS Kesehatan, sisanya hanya 10 responden (20%) yang menyatakan tidak puas.

Data yang tersaji diatas mengemukakan bahwa responden umumnya puas terhadap 5 aspek dalam tingkat kepuasan. Hasil kajian aspek tingkat kepuasan tersebut, yaitu aspek Reliable yang mewakili kehandalan petugas dalam melayani pengguna, mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 78,5%. Kemudian, aspek Responsive yang mewakili daya tanggap petugas terhadap kebutuhan atau keluhan dari pengguna, mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 72.5%. Kemudian, aspek Assurance yang mewakili kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya dan kebenaran atas pelayanan administrasi yang diberikan pada pengguna, mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 71%.

Selanjutnya, aspek Empathy yang mewakili sikap kepedulian petugas terhadap keluhan dan kebutuhan pengguna akan pengurusan administrasi, mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 75.5%. Terakhir, aspek Tangible yang mewakili faktor-faktor yang langsung dirasakan langsung oleh pengguna seperti keramahan, sarana, dan prasarana, mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 75.5%.

Penilaian aspek diatas sesuai dengan pandangan Supranto (2001) yang menyatakan bahwa penilaian kualitas pelayanan yang dikaitkan dengan tingkat kepuasan berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan. Walau secara umum semua aspek menerima kepuasan diatas 70%, tetapi sejatinya pelayanan prima seharusnya mendapatkan kepuasan yang sempurna. Pada dasarnya kepuasan konsumen merujuk pada pemenuhan keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen (pengguna BPJS Kesehatan) oleh pemberi pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan yang muncul merupakan perwujudan dari fungsi harapan dan kenyataan yang ada.

BPJS Kesehatan saat ini memegang status sebagai badan jaminan kesehatan yang resmi diberikan mandat oleh pemerintah dalam mengelola tata alur pelayanan kesehatan di masyarakat. Kepuasan akan pelayanan yang diberikan terutama pelayanan administrasi yang menurut peneliti sedikit berkaitan dengan keadaan ekonomi masyarakat Indonesia adalah harapan mutlak munculnya kesempurnaan, yang berarti menandakan masyarakat terpenuhi harapannya terhadap pelayanan kesehatan.

Penelitian ini tidak menyudutkan salah satu pihak, misi kesehatan masyarakat adalah tanggung jawab kita

bersama. Menuju misi Indonesia Sehat bukan hal yang mustahil, tapi memang butuh perjuangan untuk merealisasikannya. Salah satunya dengan adanya asuransi kesehatan yang ada saat ini, yang menjadi sarana “menjembatani” masyarakat (khususnya masyarakat tidak mampu) terhadap pelayanan kesehatan.

Administrasi sebagai fokus penelitian ini menjadi hal yang wajib ditingkatkan. Sosialisasi yang lebih kepada masyarakat, penyederhanaan metode administrasi ataupun penjangkauan peserta hingga pelosok desa adalah hal-hal yang bisa dijadikan pilihan demi terwujudnya kepuasan akan pelayanan administrasi. Seperti yang dikemukakan oleh DepKes RI (2001), makin sempurna kepuasan, makin baik pula mutu pelayanan. Satu hal lagi yang perlu diingat, bahwa BPJS Kesehatan sendiri membawa visi khusus dalam melayani masyarakat Indonesia yakni visi “Cakupan Semesta 2019” yang menyatakan bahwa per 1 Januari 2019 seluruh masyarakat Indonesia memiliki jaminan kesehatan nasional.

## **KESIMPULAN**

Pengguna BPJS Kesehatan umumnya merasa puas yaitu 40 dari 50 responden menyatakan puas akan pelayanan administrasi yang diberikan pihak BPJS di RSUD Umu Rara Meha Waingapu.

## SARAN

### **Bagi BPJS Kesehatan**

Diharapkan agar mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama di bidang administrasi sehingga terwujud pelayanan prima yang memuaskan.

### **Bagi Reponden**

Masyarakat sebagai pengguna diharapkan agar ikut berpartisipasi dalam program BPJS Kesehatan demi terwujudnya misi Indonesia Sehat.

### **Bagi Institusi Pendidikan**

Diharapkan agar membekali mahasiswa dengan pengetahuan tentang jaminan kesehatan di Indonesia, sehingga tercipta wawasan yang luas dalam menyongsong masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

Chandra, T. &., 2001. Quality and Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Depkes, 2002. Kepuasan Pengguna Jasa Kesehatan. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

Handi, I., 2002. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.

Kemenkes, 2014. Permenkes RI No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.

KepmenPAN, 2004. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta : KemenPan RI.

Notoatmojo, 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rhineka Cipta: Jakarta.

Nursalam, 2013. Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan. Jakarta: PT.Salemba Medika.

Parasuraman, Z. & B., 1990. Balance Delivering Quality Service, Balancing Costumer Perception and Expectation. New York: The Free Press, a division of Macmillan.

Parasuraman, Z. & B., 1994. SERVQUAL: Review, critique research agenda. Journal Of Marketing, pp. 111-124.

Supranto, J., 2001. Pengukuran Tingkat Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT.Rhineka Cipta.

Ulinuha, F., 2014. Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan RS Permata Medika Semarang. s.l.:s.n.