

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN UMUM DENGAN PASIEN BPJS PADA PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN RS GRANDMED LUBUK PAKAM
(COMPARISON OF GENERAL PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH BPJS PATIENTS IN MAIN INSTALLATION SERVICES GRAND LUBUK PAKAM Hospital)**

KELENG ATE¹,FINA AULIA²

^{1,2} Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jl. Sudirman No.38 Lubuk Pakam Kec.Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang
Email: keleng.ategt44@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan adalah usaha yang dilakukan baik secara mandiri maupun kelompok pada suatu lembaga guna untuk meningkatkan derajat kesehatan. Kepuasan pasien pada layanan yang didapat bisa dilihat dari kualitas layanan yang diberikan serta penilaian yang dilakukan. Penelitian ini dilakukan di rumah sakit Grandmed dengan populasi pasien BPJS dan Umum. Metode penelitian menggunakan *cross sectional* dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling sebanyak 50 pasien. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien umum dan BPJS dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RS Grandmed Lubuk Pakam. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan penggunaan BPJS dan pasien Umum pada pasien rawat jalan sebesar 63%.

Kata kunci: BPJS, Umum, Kepuasan pelayanan

Abstract

Health services are efforts carried out either independently or in groups at an institution in order to improve health status. Patient satisfaction with the services obtained can be seen from the quality of services provided and the assessment made. This research was conducted at Grandmed Hospital with a population of BPJS and General patients. The research method used cross sectional with purposive sampling technique as many as 50 patients. The independent variable in this study was general patient satisfaction and BPJS and the dependent variable in this study was the service at the Outpatient Installation of Grandmed Lubuk Pakam Hospital. The results of the study found that there was a difference in the level of satisfaction of using BPJS and general patients in outpatients 63%.

Keywords: BPJS, General, Satisfaction, Service

1. PENDAHULUAN

Era pembangunan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dalam hal kesehatan. Dengan penerapan pelayanan kesehatan maka penyelenggara jaminan kesehatan akan berupaya untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada setiap orang tanpa membedakan umur, agama dan pangkat. Organisasi kesehatan dunia menghimbau agar seluruh Negara melakukan proses pengembangan terhadap jaminan kesehatan dibawah badan penyelenggara jaminan social kesehatan (BPJS) yang merupakan langkah awal dimulainya suatu perubahan yang baik bagi system pelayanan kesehatan (Undang-undang JKN, 2011).

Banyak masyarakat yang telah mengikuti program BPJS Kesehatan di berbagai pelayanan kesehatan khususnya di tinggal di kota dan dari hasil temuan yang didapatkan bahwa pasien yang menggunakan jaminan kesehatan dari pemerintah 40% merasa puas, hal ini dikarenakan mereka tidak terlayani dengan baik. Menurut Fuzna kepuasan pasien terhadap pelayanan di unit rawat jalan RS Permata Medika Semarang hanya mencapai 51.51%. (Puspitasari AD, 2020).

Kepuasan pasien JKN RSUD dr. H Abdul Muluk-Lampung baru mencapai 63.3%. Penelitian yang dilakukan Sari menemukan selisih antara kepuasan pasien JKN dengan pasien umum sebesar 39.51% dimana kepuasan pasien JKN jauh lebih rendah dibanding dengan kepuasan pasien umum di RSUD DR. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri (Andriani, 2017)..

Pelayanan memiliki metode pembayaran salah satunya yaitu dengan menjadi pasien umum tanpa ada jaminan apapun dan menjadi peserta jaminan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Hidayati, 2015).

Berdasarkan data yang didapat dari rumah sakit grand didapatkan pasien dengan menggunakan bpjs sebanyak, 3.505

kunjungan rawat jalan, sedangkan pasien umum sebanyak 360 (Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, 2022).

Hasil survey awal yang dilakukan di Rumah Sakit dengan wawancara yang dilakukan kepada pasien umum mengatakan bahwa petugas pelayanan kesehatan ramah dan dilayani dengan baik namun tidak demikian halnya pada pasien BPJS yang mengatakan mereka merasa dipersulit dalam melakukan pendaftaran dan tidak dilayani dengan ramah oleh petugas dengan demikian maka perlu dilakukan kajian mendalam tentang tingkat perbandingan kepuasan pengguna bpjs dan umum pada layanan rawat jalan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* yang bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS pada Pelayanan instalasi Rawat Jalan. Sampel penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS dan Umum pada unit rawat jalan sebanyak 30 BPJS dan 30 Umum. Analisis data menggunakan *Uji Chi Square*.

3. HASIL

Tabel 1. Tingkat kepuasan pasien umum

Karakteristik Pasien		
Pengguna layanan	f	%
Tidak puas	6	20.0
Puas	24	80.0
Total	30	100.0

Tabel1 menunjukkan bahwa mayoritas responden pasien umum yaitu merasa puas 24 orang dengan persentase 80% dan kurang puas 20%.

Tabel 2. Tingkat kepuasan pasien BPJS

Pengguna Bpjs Karakteristik Pasien		
Pengguna layanan	f	%
Tidak puas	24	63,3
Puas	6	36,6
Total	30	100.0

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden pasien BPJS yaitu merasa puas 11 orang dengan persentase 36%% dan kurang puas 63.3%%.

Tabel 3. Kepuasan pasien dibagian pendaftaran umum

Pendaftaran Pasien Umum		
Pengguna layanan	f	%
Tidak puas	3	13,3
Puas	27	86,7
Total	30	100,0

Tabel 3. Menunjukkan bahwa responden pasien umum yaitu merasa puas dibagian pendaftaran dengan persentase 86.7% dan kurang puas 13.3%

Tabel 4. Kepuasan pasien dibagian pendaftaran bpjs

Pendaftaran Pasien Bpjs		
Pengguna layanan	f	%
Tidak puas	17	56,7
Puas	13	43,3
Total	30	100,0

Tabel 4. Menunjukkan bahwa responden pasien umum yaitu merasa puas dibagian pendaftaran dengan persentase 43.3% dan kurang puas 56.7%

4. PEMBAHASAN

Dari penelitian yang telah dilakukan maka di peroleh tingkat kepuasan pada katagori tidak puas ada di bagian registrasi awal pada pasien BPJS, sedangkan katagori puas di bagian pendaftaran ada di pasien umum 86,5%. Hal ini terjadi karena tidak didukungnya pemahaman pasien tentang prosedur pendaftaran BPJS, seperti kelengkapan persyaratan saat mendaftar, tidak adanya surat rujukan, pasien banyak mengantri dan masih banyak lagi.

Adanya perbedaan tingkat kepuasan juga ditentukan oleh harapan yang tinggi. Apabila hal tersebut tidak seimbang dengan kinerja pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien tidak terpenuhi. Agar dapat memantau kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka rumah sakit diharapkan melakukan survei rutin secara berkala untuk menilai langsung kualitas pelayanan yang tersedia dibandingkan dengan yang diharapkan oleh pasien.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini ada perbandingan tingkat kepuasan pasien Umum dengan BPJS pada pelayanan instalasi rawat jalan di RS Grandmed.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, (2017) „Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poliklinik Umum Puskesmas Bukittinggi“, *Journal Endurance*, 2(1), pp. 45–52
- Hidayati, A. N., Suryawati, C. and Sariatmi, A. (2014) „Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Inap Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang“, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Volume 2, pp. 9–14
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Puspitasari AD, dkk 2020 perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan. *Dunia keperawatan: Jurnal Keperawatan dan kesehatan* DOI: 10.20527/ dk: v8il. 5869. Received Januari 2019; Accepted Maret 2020@JDK 2020 Eissn: 2541-5980; pISSN; 2337-8212.