

PENYULUHAN KESEHATAN TENTANG SISTEM PEMBIAYAAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA PASIEN RAWAT INAP

Iskandar Markus Sembiring^{1*}, Novita Br Ginting Munthe², Sri Wulan², Ika Nur Saputri², Rahmad Gurusinga¹, Beny Irawan¹

¹Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan dan Fisioterapi, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

²Kebidanan Diploma III Fakultas Kebidanan, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang,
Sumatera Utara – Indonesia

*email korespondensi author: iskandarmarkus88@gmail.com

DOI 10.35451/jpk.v1i2.918

Abstrak

Pengguna jasa pelayanan kesehatan salah satunya adalah pelayanan dalam sistem pembiayaan terkait tentang jaminan kesehatan. Pelayanan di Rumah Sakit tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan pengguna dari jasa pelayanan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di rumah sakit perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Tujuan dari penyuluhan kesehatan ini adalah memberikan edukasi kepada pasien terkait sistem pembiayaan dengan memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan sehingga memberikan rasa tenang dan nyaman kepada pasien rawat inap di kelas III dengan sistem pembiayaan dengan kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2021. Hasil Penyuluhan ini menunjukkan dari 311 pasien sebanyak 210 orang pasien dengan sistem pembiayaan BPJS diketahui bahwa 143 orang (46%) menyatakan kualitas pelayanan baik dan 67 orang (21,5%) menyatakan tidak baik. Dari 101 orang dengan sistem pembiayaan umum diketahui bahwa 59 orang (19%) menyatakan kualitas pelayanan baik dan 42 orang (13,5%) menyatakan tidak baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2021 adalah baik.

Kata kunci: Penyuluhan kesehatan, Sistem pembiayaan, Kualitas pelayanan, Rawat inap

Abstract

One of the users of health services is services in the financing system related to health insurance. Hospital services are not only concerned with physical recovery from illness but also regarding the satisfaction of users of services on the attitudes, knowledge and skills of health workers in providing services and the availability of adequate facilities and infrastructure that can provide comfort. With the increasing quality of service, the function of services in hospitals needs to be improved so that they become more effective and efficient and provide satisfaction to patients and the community. The purpose of this health counseling is to provide education to patients regarding the financing system by paying attention to the quality of health services so as to provide a sense of calm and comfort to these class III inpatients with a financing system with quality inpatient services at the Sultan Sulaiman Regional General Hospital, Serdang Bedagai Regency in 2021. The results of this counseling showed that out of 311 patients, 210 patients with the BPJS financing system, it was found that 143 people (46%) said the service quality was good and 67 people (21.5%) said it was not good. Of the 101 people with the general financing system, it is known that 59 people (19%) said the service quality was good and 42 people (13.5%) said it was not good. So it can be concluded that the quality of inpatient services at the Sultan Sulaiman Regional General Hospital, Serdang Bedagai Regency in 2021 is good.

Keywords: Health education, Financing system, Quality of service, Hospitalization

1. Pendahuluan

Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman Memiliki motto SERASI yaitu S: Senyum, E: Empati, R: Ramah, A: Amanah, S: Sigap. Dimana dari motto ini menunjukkan bahwa tidak ada pernyataan yang membedakan pasien baik dari jenis jaminan kesehatan yang digunakan (Profil RSUD Sultan Sulaiman, 2020).

Rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai penyedia pelayanan kesehatan, rumah sakit yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Trimumpuni, 2018).

Pelayanan kesehatan yang adil dan merata adalah salah satu cara memenuhi hak kesehatan tiap individu. Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), seluruh rakyat Indonesia yang terdaftar melalui Badan Pengelola Jaminan Nasional atau BPJS Kesehatan berhak untuk mendapatkan suatu pelayanan kesehatan (Supranto, 2016).

Pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan yang berkualitas di Rumah Sakit tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan rasa aman dan kenyamanan (Supriyanto dan Ernawaty, 2017).

Dari 10 pasien BPJS tersebut hanya 4 orang yang menyatakan puas dan 6 orang berkata kurang puas, dan alasan dari pasien menyatakan tidak puas berawal dari registrasi yang lama, petugasnya kurang ramah, terkadang sudah mendaftar akan tetapi tidak langsung dilakukan tindakan. Sedangkan 5 orang pasien umum, 3 orang menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan 2 orang lagi menyatakan cukup puas.

Sehingga masalah yang dapat dibuat adalah apakah ada hubungan system pembiayaan dengan kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2021. Dengan tujuan untuk memberikan edukasi kepada pasien terkait sistem pembiayaan dengan memperhatikan kualitas dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2021.

2. Metode

Metode yang diterapkan pada

kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) yaitu dengan menggunakan lembar observasi dan pembagian kuesioner setelah memberikan penyuluhan kesehatan menggunakan poster yang menjadi sasaran dalam kegiatan penyuluhan kesehatan ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas III yang di rawat inap selama periode januari 2021 sampai dengan oktober 2021 yaitu sebanyak 311 orang.

3. Hasil dan Pembahasan

Penyuluhan kesehatan yang telah dilakukan terhadap 311 orang pasien yang telah di rawat inap di RSUD Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2021. Diketahui dari 210 orang pasien dengan sistem pembiayaan BPJS diketahui bahwa 143 orang (46%) menyatakan kualitas pelayanan baik dan 67 orang (21,5%) menyatakan tidak baik. Dari 101 orang dengan sistem pembiayaan umum diketahui bahwa 59 orang (19%) menyatakan kualitas pelayanan baik dan 42 orang (13,5%) menyatakan tidak baik.

Dari hasil penyuluhan kesehatan ini menunjukkan bahwa mayoritas sistem pembiayaan pasien adalah BPJS sebanyak 210 orang (67,5%), dan minoritas adalah pasien dengan sistem pembiayaan umum sebanyak 101 orang (32,5%). Proses pelayanan kesehatan tidak bisa dipisahkan dengan pembiayaan kesehatan. Biaya kesehatan ialah besarnya dana yang harus disediakan untuk menyelenggarakan dan atau memanfaatkan berbagai upaya kesehatan yang diperlukan oleh perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas kualitas pelayanan rawat inap adalah baik sebanyak 202 orang (65%), dan minoritas adalah tidak baik sebanyak 109 orang (35%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman mengatakan kualitas pelayanan rawat inap adalah baik dengan pelayanan yang diberikan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan sangatlah penting untuk pengembangan pelayanan rumah sakit ke depannya.

Hasil Penyuluhan kesehatan ini menunjukkan bahwa dari 210 orang responden dengan sistem pembiayaan BPJS diketahui bahwa 143 orang (46%) menyatakan kualitas pelayanan baik dan 67 orang (21,5%) menyatakan tidak baik. Dari 101 orang dengan sistem pembiayaan umum diketahui bahwa 59 orang (19%) menyatakan kualitas pelayanan baik dan 42 orang (13,5%) menyatakan tidak baik.

4. Kesimpulan

Pengabdian masyarakat ini memberikan kita pemahaman bahwa sistem pembiayaan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman dengan menggunakan BPJS sebanyak 210 orang (67,5%). Kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Sulaiman adalah baik sebanyak 202 orang (65%).

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam dan Direktur RSUD Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai, semua perawat dan pasien serta semua pihak yang membantu dalam kegiatan PKM ini, semoga PKM ini bermanfaat untuk semua pembaca.

6. Daftar Pustaka

- Antonio. (2016). *Quality Improvement Science: Pasien Perspectives on Quality, Quality in Primary Care*. Radcliffe Publishing, UK.
- Azwar. (2018). *Pengantar Pelayanan Dokter Keluarga*, Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Baridwan. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: BPFE.
- Christasani. (2016). *Hubungan Perbedaan Status Kepesertaan Pembiayaan Dengan Kepuasan Pasien*. <http://www.library-unpvj.co.id>. Diakses tanggal 13 April 2021.
- DepKes. (2018). *Pelayanan Medis Dasar Sederhana*, Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Dinkes Sumut. (2019). *Profil kesehatan Sumatera Utara*. Dinas Kesehatan Sumatera Utara.
- Engel., dkk. (2016). *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyo. Perilaku Konsumen, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Halim. (2016). *Teori Ekonomika*. Jakarta: Jelajah Nusantara.
- Imelda. (2017). *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty Kepuasan Pasien BPJS*. <http://www.library-unpvj.co.id>. Diakses tanggal 14 April 2021.
- Indra & Gunarsih. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Spesialis Graha Amanah*. Thesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Indonesia.
- Kasmir. (2016). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler. (2017). *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta : PT. Indeks.
- Kuntjoro. (2016). *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*: UUP AMP YKPN Yogyakarta.
- Luan. (2018). *The role of satisfaction and website usability in developing customer loyalty and positive word of mouth in the e-banking services', The International Journal of Bank Marketing*.
- Margaretha. (2017). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Muchdarsyah. (2017). *Strategi Manajemen Bank*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Rabbani. (2016). *Pengaruh Biaya dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RS Mitra Medika Bondowoso*. <http://www.unimus.co.id>. Diakses tanggal 10 Maret 2021.
- Reschovsky. (2016). *Influence of Service Quality on Satisfaction Application of Sevqual Model*. *International Journal of Bussieness and Management*.
- Sabarguna. (2017). *Pengambilan Keputusan Pemasaran di Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY*.
- Shan et al. (2016). *Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector*, *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*.
- Supranto. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menangkap Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono & Chandra. (2016). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Tjiptono. (2017). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset
- Toding Sima. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Puskesmas Tanjung Palas Utara Kabupaten Bulungan*. <http://www.library-unpvj.co.id>. Diakses tanggal 12 Mei 2021.
- Tri Utami. (2016). *Pengaruh Jenis Pembiayaan Terhadap Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta*. <http://www.repository.unhas.co.id>. Diakses tanggal 21 Maret 2021.
- Warella. (2016). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Padya Paramita.
- Yacobalis. (2016). *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.