



Studi komparasi mutu pelayanan kesehatan pada peserta JKN dan mandiri di Puskesmas Glugur Barat

Anjlya Agustin¹, Tessya Chaniago², Sheila Iga Sirait³, Fitriani P Gurning⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

¹anjlyaaagustin3@gmail.com, ²tessyachaniago04@gmail.com, ³sheilaiiga118@gmail.com, ⁴fitrianiagurning@uinsu.ac.id

Info Artikel :

Diterima :

2 Oktober 2022

Disetujui :

14 Oktober 2022

Dipublikasikan :

25 Oktober 2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di puskesmas glugur darat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi yaitu pasien yang dirawat di instalasi rawat inap kelas III sebanyak 40 pasien dan sampel penelitian ini menggunakan total sampling dengan jumlah 40 pasien. Uji statistik yang digunakan adalah uji Chi-square dengan derajat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 0,05. Hasil penelitian berdasarkan uji Chi-square menunjukkan bahwa nilai p pada variabel mutu pelayanan = 0,000 dan nilai p pada variabel kepuasan pasien = 0,000. Kesimpulan berdasarkan hasil uji Chi-square menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel mutu pelayanan dengan variabel kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian ini disarankan BPJS Kesehatan lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan kesehatan dan meningkatkan sosialisasi program-program BPJS Kesehatan terutama di daerah perdesaan.

Kata Kunci: Mutu pelayanan, BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between the quality of BPJS Health services and the satisfaction of patients participating in the National Health Insurance at the glugur Darat Health Center. This research is a quantitative research using an analytical research design with a cross sectional approach. The population is 40 patients treated in class III inpatient installations and the sample of this study used a total sampling of 40 patients. The statistical test used was the Chi-square test with a 95% confidence level and an error rate of 0.05. The results of the study based on the Chi-square test showed that the p-value on the service quality variable = 0.000 and the p-value on the patient satisfaction variable = 0.000. The conclusion based on the results of the Chi-square test states that there is a significant relationship between the service quality variable and the patient satisfaction variable. Based on this research, it is recommended that BPJS Health further improve the quality of health services and increase the socialization of BPJS Health programs, especially in rural areas.

Keywords: Claim System, JHT, BPJS



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pelayanan rujukan kesehatan adalah proses rujukan kasus maupun rujukan spesimen/penunjang diagnostik yang dapat berasal dari poskesdes, puskesmas, antar puskesmas dan jaringannya dan dari puskesmas ke fasilitas kesehatan rumah sakit. Pelaksanaan rujukan berdasarkan indikasi medis sehingga puskesmas dan jaringannya dapat melakukan filtrasi rujukan (Buchbinder & Shanks, 2014).

Kesehatan merupakan keadaan dari tubuh, jiwa, serta sosial yang sangat mungkin setiap individu hidup produktif dengan cara sosial serta ekonomis. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah (Kementerian kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Organisasi Kesehatan Dunia mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya. Dengan jaminan kesehatan tersebut semua penduduk di negara yang mengembangkan

jaminan kesehatan ini termasuk peserta jaminan Kesehatan. Kondisi kesehatan di Indonesia terbilang buruk, yang dimana penyebab buruknya aspek kesehatan di Indonesia adalah tidak meratanya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh Indonesia (Natassa & Dwijayanti, 2019). Dalam meningkatkan pelayanan pemerintah membentuk jaminan kesehatan BPJS. Adapun, anggota BPJS termasuk penerima bantuan iuran (PBI) termasuk yang tergolong miskin dan tidak mampu. Dan peserta bukan PBI jaminan kesehatan, yaitu yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang terdiri atas: pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan keluarganya, dan bukan pekerja dan keluarganya (Tias, 2018).

Di Nigeria, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pemerintah adalah The National Health Insurance Scheme yang bertujuan membuat layanan kesehatan yang memadai, terjangkau dan dapat diakses oleh penduduk Nigeria melalui tiga tingkat sistem perawatan kesehatan (Daramola O. E, 2019). Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah di Indonesia adalah BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (BPJS Kesehatan, 2014). Berdasarkan laporan hasil rekapitulasi Jaminan Kesehatan Nasional kecamatan Glugur darat Numfor, pada tahun 2018 peserta Jaminan Kesehatan Nasional mencapai 1.580.609 jiwa. Dengan banyaknya peserta jaminan kesehatan nasional, sehingga ada masyarakat yang mengeluh dengan sistem pelayanan rujukan berjenjang (Syaputra, 2015).

Sistem pelayanan rujukan berjenjang menjadi tantangan yang kerap dihadapi pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Glugur darat, dengan sistem ini sebelum berobat ke rumah sakit atau dokter spesialis wajib terlebih dahulu ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama seperti puskesmas, dokter keluarga atau klinik untuk mendapatkan surat rujukan.

Pelayanan BPJS Kesehatan yang bermutu adalah salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan yang merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien. Zeithaml dan Berry (Asrinawaty & Mahmudah, 2021) menyatakan bahwa pelayanan yang bermutu terbentuk dari lima dimensi yaitu dimensi bukti langsung/benda berwujud, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 6 sampai dengan 18 Mei 2019. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi rawat inap kelas III RSUD Glugur darat. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel dependen (terikat): mutu pelayanan BPJS Kesehatan dan variabel independen (bebas): kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang dapat diketahui bahwa dari 38 responden menyatakan mutu pelayanan baik dan merasa puas sedangkan 2 responden menyatakan mutu pelayanan tidak baik dan merasa tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai $p = 0,000$ yang artinya $p < 0,005$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Glugur darat. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak yaitu 21 (52,5) orang laki-laki dan yang paling sedikit yaitu 19 (47,5) orang perempuan. Berdasarkan umur responden terbanyak yaitu umur >25 tahun adalah 31 (71,5) orang dan yang paling sedikit yaitu umur

PEMBAHASAN

Mutu pelayanan BPJS Kesehatan

Mutu pelayanan BPJS Kesehatan di instalasi rawat inap kelas III RSUD Glugur darat yang diperoleh dengan kuesioner menunjukkan bahwa dari 40 responden menilai sebagian besar mutu pelayanan BPJS Kesehatan baik yaitu 38 (95%) orang dan tidak baik yaitu 2 (5%) orang. Menurut Pohan, S. Imbolo (2003) dalam Aida (2017) menyatakan bahwa pelayanan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien, sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih.

Kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian responde peserta Jaminan Kesehatan Nasional menyatakan kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 38 (95%) orang, sedangkan responden yang menyatakan kepuasan pasien berada pada kategori tidak puas sebanyak 2 (5%) orang. Menurut Kolter (2007) dalam Asmuji (2017), mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang menilai mutu pelayanan BPJS Kesehatan pada kategori baik sebanyak 38 (95%) orang, memiliki kepuasan pada kategori puas yaitu sebanyak 38 (95%) orang, sedangkan responden yang menilai mutu pelayanan BPJS Kesehatan pada kategori tidak baik sebanyak 2 (5%) orang dan memiliki kepuasan pada kategori tidak puas sebanyak 2 (5%) orang. Dari hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang berarti hipotesis (H_a) diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Agus Diman Syaputra (2015) didapatkan nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ dan Cecilia Meysin Liong (2019) didapatkan nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$. Dengan demikian terdapat hubungan antara mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di puskesmas glugur darat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di puskesmas glugur darat dan pembahasan yang telah diuraikan maka ditarik kesimpulan yaitu Terdapat hubungan antara mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di puskesmas glugur darat.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrinawaty, A., & Mahmudah, M. (2021). Hubungan Persepsi Masyarakat dengan Kepesertaan JKN Mandiri di Puskesmas Perawatan Bakau Tahun 2021. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 8(2), 191–195.
- BPJS Kesehatan. (2014). *Pedoman Umum Tata Kelola yang Baik*.
- Buchbinder, S. B., & Shanks, N. H. (2014). *Buku ajar manajemen pelayanan kesehatan*
- Harja, M., Ishardiyatmo, H., & Masruchin, M. (2017). Pengaruh Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Cakupan Kegiatan, Manajemen dan Mutu Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Farmagazine*, 4(1), 10-18.
- Kementrian kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Alur Pelayanan Kesehatan peserta BPJS*.
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 8(2), 29–42
- Pramadhani, N., & Susilawati, S. (2022). Perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan unit rawat inap. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(5), 427-433.
- Prayogi, P. (2018). *Relasi Pemerintah Dan Rumah Sakit Swasta Dalam Kebijakan Program Jaminan Kesehatan Nasional-Penerima Bantuan Iuran Di Sidoarjo (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga)*.
- Ratnasari, D., Misnaniarti, M., & Windusari, Y. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(2), 74

- Riyadi, R. (2015). Mutu pelayanan kesehatan peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat
- Sandra, M., & Witcahyo, E. (2017). Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember.
- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 93-110
- Sumadi, A. F., Mardiyoko, I., & Pratama, Y. Y. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap: Literatur Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 8(1), 86-97.
- Syaputra, A. D. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015. *Jurnal Keperawatan*. Palembang: Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin.
- Tias, Y. A. (2018). Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Pada RSU Siti Hajar Medan. *Jurnal Bis-A: Jurnal Bisnis Administrasi*, 5(2), 33-41.