

LITERATUR REVIEW HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN PESERTA BPJS DAN UMUM DI INSTALASI KESEHATAN

Cipta Restu Larasati¹, Najah Syamiyah²

^{1,2} Universitas Banten Jaya. Jl Syech Nawawi Albantani Serang, Banten, Indonesia
Email: ciptarstula@gmail.com, najahsyamiyah@unbaja.ac.id

ABSTRACT

Satisfaction is something that is used as a role model as a determinant of the success of a service program which involves patient expectations for staff to provide good and fair service without discriminating between patients, both health BPJS users and the general public, who must be treated the same. The aim of this research is to find out a general picture of the relationship between BPJS nursing care and general services on patient satisfaction. The literature review method used in collecting journals uses Google Scholar and articles published in 2015-2020. The results of the literature are that there is a relationship between BPJS services and general services on patient satisfaction. This is based on patient satisfaction results where the satisfaction of patients using BPJS is lower than general patients. This is evident from every existing journal showing that BPJS patient satisfaction is still low. And there are differences between BPJS patients and general patients regarding the quality of services provided, such as differentiated treatment, complicated registration processes, and the feeling that they are not served according to standard procedures.

Keywords: *patient satisfaction, BPJS patient, general patient*

ABSTRAK

Kepuasan adalah hal yang digunakan dalam panutan sebagai penentu kesuksesan suatu program pelayanan yang melibatkan harapan pasien kepada petugas untuk memberikan pelayanan yang baik dan adil tidak membedakan antar pasien baik pengguna bpjs kesehatan maupun umum harus diperlakukan sama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran umum mengenai hubungan asuhan keperawatan pelayanan bpjs dan pelayanan umum terhadap kepuasan pasien. Metode literature review yang digunakan dalam pengumpulan jurnal menggunakan google scholar dan artikel terbitan tahun 2015-2020. Hasil literature yaitu adanya hubungan pelayanan bpjs dan pelayanan umum terhadap kepuasan pasien. Hal ini berdasarkan hasil kepuasan pasien dimana kepuasan pasien pengguna bpjs lebih rendah dari pasien umum. Hal ini terbukti dari setiap jurnal yang ada menunjukkan kepuasan pasien bpjs yang masih rendah. Dan terdapat perbedaan antara pasien bpjs dan pasien umum terhadap kualitas yang diberikan dalam pelayanan seperti perlakuan yang dibedakan, proses pendaftaran yang berbelit-belit, dan merasa tidak dilayani sesuai standar prosedur.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pasien BPJS, Pasien Umum

INTRODUCTION

Kesehatan adalah keperluan masyarakat untuk mendapatkan kehidupan yang pantas dan produktif. maka perlunya badan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dikendalikan oleh cost dan mutunya. Ditegaskan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama dalam mendapatkan akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan mendapatkan layanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. “setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta hendak memperoleh pelayanan kesehatan” (Undang-Undang Nomor 36 pasal 28 H ayat (1), 2009) dan “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik” (Undang-Undang Nomor 36 pasal 34 ayat (3), 2009). (Rusman, 2018)

Masalahan yang terjadi saat ini adalah munculnya masalah dimana ternyata klien BPJS merasa ditelantarkan oleh RS tertentu."Hal tersebut menimbulkan permasalahan yaitu banyaknya penduduk yang kurang memahami tentang prosedur dan standar layanan yang hendak diterimanya saat menggunakan fasilitas BPJS. Terjadi perselisihan pendapat yang diterimanya dari pihak BPJS dengan realita yang diterima penduduk di RS. Perwakilan petugas pengelolaan BPJS menyampaikan bahwa pasien tidak akan diperlakukan tidak adil dengan klien lain, tetapi realita di lapangan masih dijumpai pasien yang merasa mendapat perbedaan perlakuan dari selenggara pelayanan kesehatan. (Kurniawan et al, 2015).

BPJS kesehatan mencatat pada tahun 2017, 79,5 persen untuk indek kepuasan dan 89,5 persen untuk indeks kepuasan fasilitas kesehatan. Bila dibandingkan dengan indeks pada tahun 2016, 78,6 persen untuk indeks kepuasan anggota dan 76,2 persen untuk indeks kepuasan fasilitas kesehatan (BPJS Kesehatan, 2017). Beberapa penelitian terdahulu telah banyak melakukan penelitian. Sebagia besar penelitian tersebut lebih menekankan terhadap aspek dimensi kepuasan seperti Reability, tangible, Responsiveness, assurance, emphaty, perbedaan kepuasan pasien pasien BPJS dan pasien umum dalam aspek efektivitas dan efisiensi pada mutu pelayanan kesehatan.

BPJS merupakan sebuah badab hukum untuk menyelenggarakan program jaminan social untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak (Pemerintah Republik Indonesia,2011). BPJS erat kaitannya dengan melakukan pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan atau melayani semua yang di perlukan oleh

penduduk yang memiliki keperluan pada kelompok itu sesuai aturan pokok yang ada dan pelaksanaan yang telah ditentukan. Tujuan layanan publik untuk memuaskan masyarakat. (Kurniawan, 2015). Adanya bentuk pelayanan public ini berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh sikap dan pendekatan dari perawat dan tenaga medis lain kepada pasien dan keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan baik yang diterima oleh pasien maupun keluarga pasien. Tindakan perawat yang di maksud yaitu tindakan perawat yang berkaitan dengan enam standar keselamatan pasien (Widiasari,, 2019).

METHOD

Berdasarkan tujuan penelitian, penyusunan artikel ini dilakukan dengan menggunakan metode literatur review yaitu mencari data dari berbagai sumber seperti *Google scholar* & artikel dengan kata kunci dalam bahasa Indonesia kepuasan pasien, pasien bpjs, pasien umum dan kata kunci dalam bahasa Inggris *patient satisfaction, BPJS patient, general patient*.

RESULTS AND DISCUSSION

Hasil rangkuman literature review pada penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Peneliti	Sampel	Judul	Sumber	Hasil
1.	Yudo kuniawan, Agung pujianto, Sri andayani	65	Analisis perbedaan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS dan pasien umum (non BPJS).	Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis No.1, Maret 2015	Dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan yang signifikan antara klien BPJS dan pasien umum terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima.
2.	Ambar sari, Primatika, Ichsan, Burhannudin	74	Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS	Naskah Publik Univeritas Muhammdiyah Surakarta	Dari kesimpulan mendapatkan hasil sebesar 106,14 tingkat kepuasan

No	Peneliti	Sampel	Judul	Sumber	Hasil
	alam, Yusuf		dengan pasien umum RSUD Dr.Soediran mangun sumarso Wonogiri.		pasien umum sedangkan sebesar 66,62 pasien bpjs.
3.	R. moh naufal roby firmansyah, Christyana Sandra, Eri witcahyo	94	Perbedaan kepuasan antara pasien peserta jaminan kesehatan nasional dengan umum berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSUD Dr.Soebandi Jember.	Artikel ilmiah Hasil penelitian Mahasiswa 2016. Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember	Berdasarkan hasil analisis didapatkan 24% pasien umum merasakan puas dan 75,36% pasien BPJS merasa kurang puas.
4.	Arlina dewi, Naufal kurnia ramadhan	200	<i>The difference of satisfaction level in bpjs health insurance patient toward health service</i>	<i>International Journal Of Public Health Sciene (IJPHS)</i> Vol. 5 No. 1, Maret 2016, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	Dari hasil penelitian menunjukkan kepuasan tertinggi pada klien umum yaitu (-1,002) terendah tangibles (-1,357) dan kepuasan tertinggi kepuasan klien bpjs pada <i>assurance</i> (-1,085) terendah pada daya

No	Peneliti	Sampel	Judul	Sumber	Hasil
					tanggap (-1,367). Keduanya diklasifikasikan kedalam tingkat kepuasan rendah.
5.	Aisah ayu nur pertiwi	60	Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD kota Surakarta	Jurnal Manajemen Daya saing Vol. 18 No. 2, Desember 2016. Hlm 113- 121 Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiya	Dari hasil penelitian didapatkan sebesar 20,50 tingkat kepuasan pasien umum sedangkan sebesar 17,19 pasien BPJS.

Dari 5 penelitian terdahulu didapatkan bahwa pelayanan kesehatan pengguna BPJS dan Umum ternyata memiliki tingkat perbedaan kepuasan dalam pelayanan sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan yang diberikan. Perbedaan dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk waktu tunggu, ketersediaan dokter dan fasilitas, jenis dan kualitas perawatan, biaya, pengalaman pelayanan, prosedur administrasi, serta persepsi dan harapan. Memahami faktor-faktor ini dapat membantu penyedia layanan kesehatan meningkatkan kualitas dan kesetaraan dalam pelayanan bagi semua pasien.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya menunjukkan adanya perbedaan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien BPJS sehingga berhubungan dengan kepuasan pasien. Sebagian besar pasien pengguna BPJS Kesehatan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Seperti menurut penelitian Kurniawan, Pujianto, Andayani (2015) munculnya permasalahan ternyata klien BPJS merasa ditelantarkan oleh RS tertentu. Hal tersebut menimbulkan permasalahan bahwa masih banyak penduduk yang tidak paham tentang prosedur dan standar layanan

yang hendak diterimanya saat menggunakan fasilitas BPJS. Terjadinya perbedaan pendapat antara pihak BPJS yang mengatakan klien tidak akan mendapatkan perlakuan yang tidak adil dengan klien lain, tapi realitanya di lapangan masih ada pasien yang merasakan mendapat perlakuan berbeda. Menurut penelitian yang dilakukan oleh primatika ambar sari (2015) derajat kepuasan klien Bpjs masih kurang bila dibandingkan dengan klien umum hal itu dikarenakan pelayanan rumah sakit yang masih kurang dalam menangani diagnosis dan terlalu lama menunggu membuat pasien merasa tidak puas bukan hanya itu saja tetapi petugas rumah sakit tidak transparan terhadap jenis obat dan jumlah yg sudah digunakan. Maka dari itu diperlukan perbaikan yang maksimal untuk meningkatkan kepuasan pasien sehingga menciptakan cermin yang baik untuk rumah sakit tersebut. Menurut penelitian Sarah Imelda menunjukkan adanya perbedaan dan pengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan mutu pelayanan hal ini dapat memberi contoh untuk RSUD supaya lebih memperhatikan pelayanan yang diberi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Meskipun klien umum percaya dengan layanan yang diberikan oleh perawat yang handal dan terbaik untuk pasien namun masih ada yang perlu diperhatikan dan diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien yang lebih maksimal.

Menurut penelitian Pertiwi (2017) kepuasan pasien BPJS lebih rendah disebabkan oleh adanya pelayanan yang tidak efisien dan efektif, penyebabnya ialah rujukan yang ditunjuk oleh bpjs terbatas dan tidak fleksibel karena pasien bpjs diperbolehkan memilih satu faskes dan tidak bisa ke faskes lain walaupun bekerjasama dengan BPJS. Pasien bpjs juga tidak puas terhadap aspek assurance dan tangibles karena suasana yang diberikan rumah sakit kurang nyaman, tidak sesuai harapan dan fasilitas yang kurang memenuhi (Haq, 2018). Kepuasan pasien bpjs yang masih rendah terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari aspek kehandalan yang masih kurang, daya tanggap yang kurang, tidak adanya jaminan, tidak adanya sikap empati, aspek bukti yang tidak baik. Hal tersebut karena pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Berdasarkan fakta di lapangan masalah ketidakpuasan terjadi pada keterlambatan pelayanan, lamanya proses masuk keruang perawatan, sistem yang berbelit-belit membuat pasien tidak merasa puas atas pelayanan yang ada (Supandri, Ketaren, 2019).

CONCLUSION

Menurut hasil dari literature review di atas menunjukkan adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada pasien pengguna layanan BPJS dan pasien Umum sehingga dapat berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil kepuasan pasien dimana kepuasan pasien pengguna BPJS lebih rendah dari pasien Umum. Hal ini

terbukti dari setiap artikel ilmiah yang telah penulis review menunjukkan kepuasan pasien BPJS yang masih rendah. Dan terdapat perbedaan antara pasien bpjs dan pasien umum terhadap kualitas yang diberikan dalam pelayanan seperti perlakuan yang dibeda-bedakan, proses pendaftaran yang berbelit-belit, dan merasa tidak dilayani sesuai standar prosedur. Pelayanan yang diberikan dengan baik akan menimbulkan rasa puas, bisa membuat pasien kembali berkunjung ke pelayanan kesehatan tersebut, dan bisa mempengaruhi konsumen yang lain untuk menggunakan layanan kesehatan tersebut.

ACKNOWLEDGMENTS

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh tim yang membantu dalam penelitian ini, kepada dosen pada program studi administrasi kesehatan dan ketua program studi Universitas Banten Jaya yang membantu mengarahkan dalam penulisan karya ilmiah mahasiswa.

REFERENCES

- Ambar Sari, P., Ichsan, B., & Alam, Y. (2015). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Naskah Publikasi, 1–10. Retrieved from <http://eprints.ums.ac.id/40493/>
- Datuan, N., Darmawansyah, D., & Daud, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta Bpjs di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(3). <https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i13.8820>
- Haq, M. M. (2018). Perbedaan kepuasan pasien bpjs dan non bpjs pada mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rsi sakinah kab mojokerto. *Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSI Sakinah Mojokerto*.
- Kurniawan, Y., Pujiyanto, A., & Andayani, S. (2015). Analisis Perbedaan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Dinamika Administrasi*, (1).
- Naufal Roby Firmansyah, Christyana Sandra, & Eri Witcahyo. (2016). Perbedaan Kepuasan antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSD dr.Soebandi Jember. *The Realationship Between The Quality Of Health Sevieces And Patien Satisfaction Of Users Of The Social Security Organizing Body (Bpjs) At The Maiwa Health Center In*

- Enrekang Regency Nurheda 1) Usman. 1 (1), 2614-3151. Retrieved from <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes>
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 113. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508> Profil Kesehatan Kab/Kota. (2017). <https://dinkes.bantenprov.go.id/id/archive/profilkesehatan-provinsi-bant/1.htm>
- Rusman, A. D. P. (2018). The Relationship Between The Quality Of Health Sevices And Pasien Satisfaction Of Users Of The Social Security Organizing Body (Bpjs) At The Maiwa Health Center In Enrekang Regency Nurheda 1) Usman. 1(1), 2614–3151. Retrieved from <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes>
- Supandri, O. D. I., Ketaren, O., & ... (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *JURNAL ILMIAH* <https://www.mendeley.com/researchpapers/cc18ee22-13d2-38d2-984a-5e006f157d89>.