

# **STUDI MUTU PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA PADANGSIDIMPUAN**

**Ahmad Safii Hasibuan**

Fakutas Kesehatan Universitas Aalfa Royhan

[ahmadsafii174@gmail.com](mailto:ahmadsafii174@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Keluhan terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit sering terdengar dari peserta asuransi kesehatan sebagai bagian yang cukup berarti terkadang pelayanan kesehatan yang didapatkan kurang memuaskan biasanya yang menjadi sasaran adalah sikap atau tindakan yang kurang baik dokter atau perawat, fasilitas yang kurang memadai, persediaan obat-obatan, serta keamanan pasien dan lain-lain. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan. Jenis penelitian yang digunakan adalah survey dengan pendekatan *deskriptif*. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat inap peserta BPJS dengan pengambilan sampel secara *purposive sampling* dengan jumlah 50 sampel. Hasil penelitian diperoleh bahwa pasien rawat inap peserta BPJS yang menyatakan pelayanan dokter baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik sebanyak 77,3%, pasien rawat inap peserta BPJS yang menyatakan pelayanan perawat baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik sebanyak 79,5%, pasien rawat inap peserta BPJS yang menyatakan pelayanan keamanan pasien baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik sebanyak 93,9%, pasien rawat inap peserta BPJS yang menyatakan pelayanan administrasi baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik sebanyak 88,2%. Kesimpulan bahwa pasien rawat inap peserta BPJS yang menyatakan pelayanan dokter baik, pelayanan perawat baik, pelayanan keamanan pasien baik, administrasi baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik. Segi pelayanan dokter, perawat, keamanan pasien dan administrasi diharapkan dalam memeriksa pasien sebaiknya diberi waktu pemeriksaan untuk setiap pasien sehingga pasien tidak menganggap pemeriksaan dilakukan secara tergesa-gesa.

**Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Administrasi.**

## **ABSTRACT**

Complaints about health services in hospitals are often heard from participants of health insurance as a sufficient part of meaning sometimes health services that are found to be less satisfactory are usually targeted are the attitude or actions that are not good doctor or paramedics, inadequate facilities, medical supplies, and patient safety and others. The purpose of this study was to determine the description of the quality of inpatient BPJS inpatient health care providers in the Padangsidimpuan City Regional General Hospital. This research was conducted at Padangsidimpuan City Regional General Hospital. This type of research is a survey with a descriptive approach. The sample of this study was inpatients BPJS participants with purposive

sampling with a total of 50 samples. The results showed that BPJS inpatients who stated good doctor services with good quality health services were 77.3%, BPJS inpatients who stated good nurse services with good health service quality were 79.5%, inpatients were participants BPJS who stated good patient safety services with good quality health services were 93.9%, inpatients BPJS participants who stated good administrative services with good quality health services were 88.2%. The conclusion is that inpatients BPJS participants stated that good doctor services, good nurse services, good patient safety services, good administration with good quality health services. In terms of doctor, nurse, patient safety and administration services, it is expected that in examining patients it should be given time for each patient so that patients do not consider the examination to be rushed.

**Keywords:** *Quality of Health Services, Administration.*

## PENDAHULUAN

Asuransi Kesehatan Indonesia diberi kepercayaan kepada pemerintah sebagai penyelenggara utama di bidang asuransi kesehatan. Pengalaman yang telah dimiliki oleh PT (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia sejak tahun 1968 telah memberikan pelayanan kesehatan bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiunan dan perintis kemerdekaan beserta keluarganya ini telah di perluas untuk karyawan BUMN dan BUMD. Badan usaha milik swasta dan badan lainnya yang termasuk lembaga pendidikan beserta keluarganya. Asuransi kesehatan telah mengatur hak dan kewajiban peserta pegawai negeri sipil, penerima pensiunan dan perintis kemerdekaan beserta keluarganya yang disertai berbagai pembahasan-pembahasan. Dalam pembiayaan pegawai, gaji mereka dipotong 2% sebagai dana pra upaya pemeliharaan kesehatan. Sedangkan administrasinya dilaksanakan oleh suatu badan khusus yang di tunjuk Departemen Kesehatan dalam hal ini Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan.

Berdasarkan data masyarakat miskin dalam surat keputusan pemerintah kabupaten dan kota, terdapat selisih 1,6 juta orang, ada kabupaten dan kota yang orang miskinnya kurang dari kuota. PT. BPJS menyatakan bahwa ada 121 kabupaten dan kota yang jumlah masyarakat miskinnya kurang dari kuota pemerintah pusat. Di kabupaten Sragen yang masyarakat miskinnya 296.167 orang dan yang mendapatkan kartu Jamkesmas sebanyak 171.040 orang, ini berarti bahwa daerah tersebut melebihi dari kuota yang ada (Depkes RI, 2011).

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Propinsi Sumatera Utara tahun 2017 menargetkan sebanyak 4.298.100 masyarakat di Sumatera Utara masuk dalam daftar kesehatan gratis. Pasalnya mereka belum terdaftar peserta di perusahaan PT. BPJS dan Jamsostek. Dinas Kesehatan Propinsi dengan anggaran kesehatan gratis 7USD- 12 USD pertahun setiap penduduk. Dari data 4,2 juta lebih penduduk yang tidak masuk dalam klien asuransi kesehatan setiap tahunnya sekitar 25-30% diantara mereka yang sakit. Dinas kesehatan mengasumsikan bahwa setiap tahun jumlah masyarakat yang dibiayai dalam program kesehatan gratis setiap sebanyak 1,5 juta orang hingga 2 juta orang. Untuk pengalokasian pelayanan kesehatan untuk rumah sakit besar (Dinkes, 2017).

Keluhan terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit sering terdengar dari peserta asuransi kesehatan sebagai bagian yang cukup berarti terkadang pelayanan kesehatan yang didapatkan kurang memuaskan biasanya yang menjadi sasaran adalah sikap atau tindakan yang kurang baik dokter atau perawat, fasilitas yang kurang memadai, persediaan obat-obatan, serta keamanan pasien dan lain-lain. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan, maka keluhan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit akan meningkat. Secara bertahap perlu terus di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan sekaligus dapat meningkatkan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan data dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan bahwa jumlah peserta BPJS pasien rawat inap setiap tahunnya meningkat, pada tahun 2011 pasien rawat inap yang menggunakan Asuransi kesehatan sebanyak 7.519 orang dan pada tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 9.136 orang sedangkan pada tahun 2013 mengalami penurunan sebanyak 5.792 orang. Dengan meningkatnya pasien peserta rawat inap setiap tahunnya maka semakin meningkat pula tantangan pelayanan kesehatan pada pasien. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya bagi peserta PT BPJS Indonesia akan membawa keuntungan yaitu meningkatkan harapan pasien, kesehatan pasien dan meningkatkan citra rumah sakit. Bagi pasien kepuasan terhadap suatu pelayanan rumah sakit yang baik dengan kesembuhan dari penyakit, meningkatnya derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, kepuasan lingkungan fisik, dan mengadakan tarif yang memadai.

Pentingnya akan pelayanan kesehatan yang bermutu terhadap pasien, maka penulis mengadakan penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan, yang nantinya diharapkan menjadi bahan masukan bagi Rumah sakit maupun pemerintah setempat dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap bagi peserta asuransi kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan.

## **BAHAN DAN METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah *survey* dengan pendekatan *deskriptif* untuk mendapatkan gambaran mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap peserta BPJS pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan. Penelitian akan dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan dan dilakukan pada bulan Mei. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien peserta BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien peserta BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan yang ditarik secara *purposive sampling* dengan kriteria : telah dirawat inap minimal 1 kali 24 jam, bersedia diwawancara dan bagi pasien anak yang menjawab adalah keluarganya. Pengumpulan data

primer didapatkan dengan melakukan wawancara langsung terhadap responden, dengan menggunakan lembar observasional dan data sekunder diperoleh dari instansi yang bersangkutan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan, yang diperoleh dari bagian administrasi (tata usaha) atau dari instansi terkait. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan fasilitas komputer selanjutnya data yang telah diolah disajikan dalam bentuk tabel disertai dengan penjelasan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pelayanan Dokter.**

Pelayanan dokter merupakan pelayanan terpenting yang dibutuhkan oleh pasien dalam satu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan dokter dari 44 pasien peserta BPJS yang menyatakan baik sebanyak 77,3% sedangkan pada pelayanan dokter kurang dari 6 pasien yang menyatakan kurang sebanyak 67,7%. Alasan yang dikemukakan oleh pasien bahwa pelayanan dokter tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dan pemeriksaan dilakukan tergesa-gesa. Hasil penelitian ini dilakukan Mushar (2016) di Rumah Sakit Umum Nenek Mallomo dari 42 responden pasien peserta BPJS diunit internal, secara persentase mengenai pelayanan tenaga dokter puas sebanyak 47,6% dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 52,4%. Ketidakpuasan pasien terhadap pemeriksaan dokter terhadap penyakit pasien disebabkan oleh karena dokter dalam menangani pasien tidak serius, tidak ramah sehingga mereka terkesan tergesa-gesa.

### **2. Pelayanan Perawat**

Pelayanan perawat merupakan tindakan yang dilakukan terhadap pasien yang menjalankan tugas dan tanggung jawab secara profesional sesuai kode etik perawat, untuk memberikan pelayanan kepada pasien dan pertolongan dan pemberian obat serta pergantian verban. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perawat dari 44 pasien peserta BPJS yang menyatakan dengan mutu pelayanan yang baik sebanyak 79,5% sedangkan pelayanan perawat kurang sebanyak 0,0%. alasan yang dikemukakan pasien bahwa pelayana perawat yang kurang baik yaitu pada saat berinteraksi baik pada saat melakukan tindakan, mengukur tekanan darah pasien, perawat yang memperlihatkan wajah yang cemberut atau kurang bersahabat dan tidak memberikan penyuluhan tentang penyakit pasien. Hasil penelitian yang diperoleh Mansyur (2012) pada RSUD Sungguminasa Kabupaten Gowa, dimana didapatkan hanya sebesar 47,0% menyatakan puas dengan pelayanan perawat selebihnya 52,9% menyatakan tidak puas.

### **3. Keamanan Pasien**

Keamanan pasien dalam hal ini menyangkut risiko yang dapat terjadi serta tindakan petugas dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang cukup memadai sehingga pasien merasakan ketenangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pasien dari 33 pasien peserta BPJS yang menyatakan mutu pelayanan aman sebanyak 93,9% sedangkan

yang menyatakan keamanan pasien tidak aman sebanyak 23,5%. Alasan yang dikemukakan pasien bahwa keamanan pasien belum terlaksana dengan baik disebabkan kurangnya kesadaran pasien atas tanggung jawabnya serta fasilitas yang belum memadai. Hasil penelitian Mushar (2016) di RSUD Nenek Mallomo, dimana yang menyatakan aman sebesar 65,28% sedangkan yang menyatakan tidak aman sebanyak 22,22%.

#### 4. Pelayanan Administrasi

Pelayanan Administrasi merupakan suatu proses antara pengambilan keputusan dengan pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dari 34 pasien peserta BPJS menyatakan baik dengan mutu pelayanan baik sebanyak 88,2% sedangkan pelayanan administrasi kurang sebanyak 31,3%. Alasan yang dikemukakan bahwa pelayanan administrasi kurang baik mengenai prosedur pelayanan ini disebabkan adanya persyaratan yang harus dipenuhi peserta BPJS untuk mendapatkan pelayanan dibandingkan peserta non BPJS atau umum. Hasil penelitian yang dilakukan Mushar (2016) Rumah Sakit Umum Nenek Mallomo dari 55 pasien peserta BPJS yang menyatakan baik sebanyak 67,67% dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 20,0%.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa pasien rawat inap peserta BPJS yang menyatakan pelayanan dokter baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik sebanyak 77,3%, pasien rawat inap peserta BPJS yang menyatakan pelayanan perawat baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik sebanyak 79,5%, pasien rawat inap peserta BPJS yang menyatakan pelayanan keamanan pasien baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik sebanyak 93,9%, pasien rawat inap peserta BPJS yang menyatakan pelayanan administrasi baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik sebanyak 88,2%. Diharapkan dari segi pelayanan dokter diharapkan dalam memeriksa pasien sebaiknya diberi waktu pemeriksaan untuk setiap pasien sehingga pasien tidak menganggap pemeriksaan dilakukan secara tergesa-gesa serta segi pelayanan perawat diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sebaiknya melakukan pengontrolan dan pemberian obat secara teratur serta bertingkah laku sopan, ramah dan bersahabat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoem Suparto, 2017. *Manejemen Rumah Sakit*, pustaka Sinar harapan, Jakarta
- Azwar Azrul, *Penntar Administrasi Kebijakan Kesehatan*. Bina Rupa Aksara. Jakarta, 2016
- Damin Sudarman, 2014. *Motivasi Kepemimpinan Dan Efektifitas Kelompok*. Rineka Cipta. Jakarta

- Depkes RI, 2010. *Rencana Pembangunan kesehatan Menuju Indonesia Sehat Tahun 2010*. Jakarta
- Dinkes Sumut, 2017. *Peletak Konsep Dasar Pelayanan Kesehatan Primer*. Jakarta
- Irmayanti, 2010. *Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Inap Di RSUP sawerigading palopo Kab. Luwu*, Penelitian diterbitkan FKM Unhas.
- Kusuma praja Rokiah. 2010. *Quality Assurance dalam Keperawatan Cermin Dunia Kedokteran*. Edisi khusus No.91
- Mansyur, 2012. *Studi Mutu Pelayanan Prima Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Sungguminasa Kabupaten Gowa*. Penelitian diterbitkan FKM Unhas
- Mastar Hisbullah, A. 2000. *Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Inap RSUD DR. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar*, Penelitian diterbitkan FKM Unhas
- Mulham Razak, 2001. “*Beberapa Karakteristik Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Di kelurahan Batangmana Kecamatan Bonto Matene Kabupaten Selayar*”, Penelitian diterbitkan FKM Unhas. Makassar.
- Mushar, 2016. *Studi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Peserta Askes Di Unit rawat inap RSU Nene Mallomo kab. Sidrap*.
- Notoatmojo Soekidjo, 2003. *Metode Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Profil Kesehatan RI, 2017. *Peserta PT. Askes peserta Jamkesmas*. Jakarta
- PT. Askes, 2017. *Sejarah Asuransi Kesehatan di Indonesia*. Jakarta
- Sudarto, 1994, *Pola Pemberian Pelayanan Di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Wijono Djoko, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Volume I. Air Langga University Press