

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap peserta BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Swasta Metta medika di Kota Sibolga

Dwi Vira Azzahra Tanjung

Fakultas Kesehatan Masyarakat , Universitas Islam Negeri Sumatera Utara,
Indonesia

Penulis Koresponden: Dwiviraazzahra2002@gmail.com

Secara umum Mutu atau kualitas pelayanan yaitu sebagai elemen yang berguna pada pelayanan kesehatan yang mampu untuk suatu kepuasan pada masyarakat yang berobat sebagai yang memakai Sebuah jasa suatu pelayanan kesehatan di 2019 keikut persertaan pada jaminan kesehatan nasional (JKN) yang beralih sangat di haruskan bagi seluruh warga tanpa terkecuali, sebab ini penentu sangat terdampak pada dibutuhkannya segala fasilitas kesehatan yang lebih berasal sebelumnya mengakomodasi peserta JKN. Metode pada penelitian disini menggunakan metode penelitian Analisis kuantitatif, menggunakan desain komparatif yakni komparatif Sama seperti penelitian deskriptif yang bermaksud mencari jawaban secara yang paling mendasse tentang tee up Tanya sebab-akibat, dengan mengupayakan faktor-faktor penyebab bisa terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena dalam tertentu. Informan yang diambil dalam penelitian ini ada sebanyak 30 informan yakni terdiri dari 15 peserta yang BPJS dan 15 peserta yang Non BPJS. Teknik pengumpulan data pada penelitian initerdapat wawancara dengan responden menggunakan Kusioner. Data yang diperoleh (berupa angka dalam bentuk kusioner) dan pada bentuk tabel agar dapat menemukan hasil yang nyata dalam setiap penelitian. Hasil Penelitian ini yakni pasien BPJS di Rumah sakit metta medika dengan mutu pelayanan (Tangible, Realibility, Responsive, Assurance dan Emphaty) merasa baik dan puas berturut-turut sebanyak (40,0%), (26,7%) , (33,3%) ,(46,7%) , (26,7%) dan yakni pasien Non BPJS di Rumah sakit metta medika dengan mutu pelayanan (Tangible, Realibility, Responsive, Assurance dan Emphaty) merasa baik dan puas berturut-turut sebanyak (46,7%), (60,0%) , (26,7%) ,(53,3%) , (40,0%).

Kata kunci: Mutu, pelayanan, kesehatan

Analysis of the Quality of Health Services for Inpatients BPJS and Non BPJS participants at Metta Medika Private Hospital in Sibolga City

Dwi Vira Azzahra Tanjung

Faculty of Public Health, North Sumatra State Islamic University, Indonesia

Corresponding Author: Dwiviraazzahra2002@gmail.com

Generally speaking, the quality or quality of service is as a useful element in health services that are capable of satisfying the people who seek treatment as those who use the services of a health service in 2019 participation in the national health insurance (JKN) which argues that it is very necessary for all citizens without exception, because this determinant is greatly affected by the need for all health facilities that originated earlier to accommodate JKN participants. The method in this study uses quantitative analysis research methods, using a comparative design, which is the same as descriptive research which intends to find the most basic answers about tee up Ask cause and effect, by seeking the factors that cause a certain phenomenon to occur. The informants taken in this study were 30 informants consisting of 15 participants who were BPJS and 15 participants who were Non BPJS. Data collection techniques in this study there are interviews with respondents using a questionnaire. The data obtained (in the form of numbers in the form of a questionnaire) and in tabular form in order to find real results in each study. The results of this study are BPJS patients at Metta Medika Hospital with service quality (Tangible, Reliability, Responsive, Assurance and Empathy) feeling good and satisfied, respectively (40.0%), (26.7%), (33, 3%) ,(46.7%) , (26.7%) and i.e. Non BPJS patients at Metta Medika Hospital with service quality (Tangible, Reliability, Responsive, Assurance and Empathy) felt good and satisfied respectively (46,7%), (60,0%) , (26,7%) ,(53,3%) , (40,0%).

Keywords: Quality, service, health

A. PENDAHULUAN

Rumah Sakit yang Bernama Metta Medika di Sibolga sudah menjadi rumah Sakit partikelir yang berada di Sibolga, Sumatera Utara. RS Metta Medika Sibolga mempunyai se buah Visi yaitu mewujudkan se buah rumah sakit rujukan pada pelayanan kesehatan yang memakai fasilitas lengkap serta terbaik di Kota Sibolga serta sekitarnya apapun Misi Dari rumah Sakit Metta Medika yakni mempertinggi taraf kesehatan masyarakat menggunakan dan pelayanan kesehatan yang tepat di seluruh rakyat tanpa memandang rendah status ekonomi mempertinggi mutu pelayanan kesehatan sinkron, baku,sert aselanjutnya pelayanan kesehatan yang sangat terjangkau seluruh lapisan masyarakat.tapi, masih poli duduk perkara yang terjadi pada instansi kesehatan yang berhubungan dengan menerapkan pelayanan terhadap pasien yang mempunyai BPJS. Pada saat aktivasi kartu, telah tampak beberapa masalah yang dirasakan oleh pengguna BPJS, yang dimanakartu BPJS akan aktif jika telah diterima oleh sistem dan hal demikian ini memakan waktu yang cukup relatif lama .Sedangkan, penyakit tidak tahu kapan akan datang

Selain itu, forum yang menaungi BPJS Kesehatan juga masih sangat terbatas dan belum tersebar secara maksimal.Masalah sector kesehatan pada Indonesia masih berpelukan namun terus berkembang. Pasalnya, BPJS telah beroperasi selama 7 tahun dan garis seni di Indonesia pula lebih Rendah dari Medicare pada Amerika.Karenaitu, prospek industry kesehatan pada Indonesia masih sangat panjang. Selain itu masalah obat-obatan menggunakan intensitas, yang Lebih tinggi di lakukan diluar negeri dan selanjutnya kesempatan baik bagi industry iasa kesehatan pada Indonesia. hal ini sangat berdampak jika sebuah Fasilitas Secara awam, elemen krusial terhadap sistem pelayanan kesehatan yang diterima oleh setiap pasien dijadikan sebagi acuan dalam peniliain mutu pelayanankesehatan harusnya diterapkan secara optimal untuk memaksimal setiap pelayanan terhadap pasien peserta BPJS maupun pasien yang bukan peserta BPJS, karena tingkat kepuasan pasien sangat mempengaruhi penilaian produktivitas suatu instansi kesehatan.Dari Ek (2001)

Mutu pelayanan Kesehatan artinya penampilan yang pantas dan sesuai suatu campur tangan yang di ketahui keamanan yang mampu memberikan keluaran pada masyarakat yang bersangkutan dan yang telat memiliki kemampuan tapi membuat dampak dikematian, serta ketidakmampuan serta kekurangan gizi kecenderungan warga tetapi sebagai peserta program Jaminan Kesehatan Nasional atau sering disingkat sebagai JKN yang dikelola oleh pihak BPJS Kesehatan memang relative besar semenjak waktu beroperasi tahun 2014, jumlah peserta atau pun jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam fasilitas kesehatan yang sama-sama bekerja memakai BPJS Kesehatan terus semakin tinggi. Per tanggal 10 Juni 2016, jumlah peserta mencapai 166,9 juta orang atau masyarakat. peserta PBJs sangat tidak sanggup bebas pada memilih fasilitas kesehatan karena program JKN memakai pol aacuan berjenjang. Pasien diperlukan berobat terlebih dahulu ke pelayanan pada taraf pertama model seperti puskesmas, klinik, atau dokter keluarga. Kapan waktu Jika membutuhkan layanan yang lebih lanjut sesuai anjuran seorang yang ahli di bidangnya

B. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yang dimana jawaban dari penelitian berasal dari agenda tanya jawab yang dilakukan dengan berlandaskan beberapa faktor yang diteliti. Informan yang diambil dalam penelitian ini ada sebanyak 30 informan yakni terdiri dari 15 peserta yang BPJS dan 15 peserta yang Non BPJS. Metode wawancara menjadi teknik yang diterapkan pada penelitian ini, dengan mengumpulkan berbagai data dari responden terkait

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Metta Medika Kota Sibolga

Rumah sakit Metta Medika Sibolga merupakan tempat tinggal sakit umum (RSU) milik Swasta yang berindeksi rumah sakit tipe C yang berada di daerah Sibolga, Sumatera Utara. Rumah sakit ini menaruh pelayanan pada bidang kesehatan yang di dukung seorang layanan dokter seorang ahli dan ditunjang menggunakan fasilitas medis lainnya. Rumah Sakit Metta Medika menjadi pelayanan kesehatan menaruh pelayanan menyeluruh pada bidang kesehatan secara cermat dan tepat, menggunakan di dukung energy medis yang sangat professional dan yang ahli Serta terpercaya di bidangnya, dan wahana prasarana yang terbaru dan lengkap menggunakan tarif yang terjangkau wargadengan umumnya. Dengan memegang teguh dalam prinsip sosial, Rumah Sakit Metta Medika secara terus menerus menaikkan pelayanan kesehatan yang terbaik dalam warga dan membantu pemerintah pada upaya menaikkan derajat kesehatan warga.

2. Macam - Macam Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Metta Medika Kota Sibolga

- a) Pelayanan rawat inap Rumah Sakit Metta Medika mempunyai 81 lokasi tidur menggunakan kelas yang bervariasi dan pada rapikan secara baik, higienis dan nyaman mulai berdasarkan layanan metta suite hingga menggunakan kelas tiga.
- b) Semua lokasi tidur pada lengkapi menggunakan nurse call dan lemari naskas dan gordyn/epilog yang padatujukan buat privasi pasien.
- c) Setiap pasien harus pada bersikan/ dimandikan/ dilap seizin family sehari dua kali oleh seorang perawat.
- d) Setiap pasien diberikan tiga kali makan sehari, spesifik buat Deluxe, Executive Suite, President Suite, dan Metta Suite bisa ekstra snack dua kali sehari. Suatu tindakan perawatan yang dilakukan secara intensif oleh piha ktenaga medis yang telah mempunyai keahlian di bidangnya terhadap pasien dengan memberikan ruangan khusus untuk memaksimalkan perawatan yang dilakukan dalam beberapa hari secaraberurut. Tindakan ini disebut sebagai opname. Selain itu, opname juga menerapkan observasi, diagnosa, serta rehabilitasi untuk menunjang proses perawatan yang dilakukan.

3. Frekuensi jenis kelamin para pasien Rawat Inap peserta BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Metta Medika Kota Sibolga

Jenis kelamin	n	%
Wanita	20	66,7
Pria	10	33,3

Dari tabel tersebut diatas sudah bisa disimpulkan bahwa responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 20 responden yaitu (66,6%) dan responden Pria sebanyak 10 responden yaitu (33,3%).

4. Frekuensi Mutu Pelayanan Rawat Inap Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Metta Medika Kota Sibolga

	Mutu pelayanan		Tingkat Kepuasan pasien BPJS			
			Puas		Tidak Puas	
			n	%	n	%
1	Tangible	Baik	6	40,0	5	33,3
		Kurang	2	13,3	2	13,3
2	Realibility	Baik	4	26,7	5	33,3
		Kurang	2	13,3	4	26,7
3	Responsiveness	Baik	5	33,3	5	33,3
		Kurang	3	20,0	2	13,3
4	Assurances	Baik	7	46,7	5	33,3
		Kurang	2	13,3	1	6,7
5	Emphaty	Baik	4	26,7	2	13,3
		Kurang	5	33,3	4	26,7

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pasien BPJS di Rumah sakit metta medika dengan mutu pelayanan(Tangible) merasa baik dan puas sebanyak (40,0%), mutu pelayanan (Realibility) merasa baik dan puas sebanyak (26,7%) , mutu pelayanan (Responsive) merasa baik dan puas sebanyak (33,3%) , mutu pelayanan (Assurance) merasa baik dan puas sebanyak (46,7%) , mutu pelayanan (Emphaty) merasa baik dan puas sebanyak (26,7%)

5. Frekuensi Mutu Pelayanan Rawat Inap Pada Pasien Non BPJS di Rumah Sakit Metta Medika Kota Sibolga

	Mutu pelayanan	Tingkat Kepuasan pasien Non BPJS	
		puas	Tidak Puas

			n	%	n	%
1	Tangible	Baik	7	46,7	2	13,3
		Kurang	3	20,0	3	20,0
2	Realibility	Baik	9	60,0	2	13,3
		Kurang	3	20,0	1	6,7
3	Responsiveness	Baik	4	26,7	2	13,3
		Kurang	6	40,0	3	23,3
4	Assurances	Baik	8	53,3	1	6,7
		Kurang	4	26,7	2	13,3
5	Emphaty	Baik	6	40,0	2	13,3
		Kurang	6	40,0	1	6,7

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pasien Non BPJS di Rumah sakit metta medika dengan mutu pelayanan(Tangible) merasa baik dan puas sebanyak (46,7%), mutu pelayanan (Realibility) merasa baik dan puas sebanyak (60,0%) , mutu pelayanan (Responsive) merasa baik dan puas sebanyak (26,7%) , mutu pelayanan (Assurance) merasa baik dan puas sebanyak (53,3%) , mutu pelayanan (Emphaty) merasa baik dan puas sebanyak (40,0%)

D. KESIMPULAN

Rumah sakit Metta Medika Sibolga merupakan tempat tinggal sakit umum (RSU) milik Swasta adalah rumah sakit tipe C yang terletak pada daerah Sibolga, Sumatera Utara. Rumah Sakit Metta Medika akan menjadi pelayanan kesehatan yang dapat berating sebagai pelayanan menyeluruh pada bidang kesehatan secara kompeten dan berstandar tinggi menggunakan dukungan energi medis yang bisa di bilang sangat ahli dibidangnya, dan untuk wahana prasarana yang terbaru dan lengkap menggunakan tarif yg terjangkau sang rakyat dalam umumnya. Metta Medika Menjadi keliru satu sentra acum pelayanan kesehatan menggunakan fasilitas lengkap yang menaruh pelayanan kesehatan yang terbaik pada Kota Sibolga dan sekitarnya. Macamaaa-Macam Jenis Rawat Inap Di Rumah Sakit Metta Medika Kota Sibolga

1. Pelayanan rawat inap Rumah Sakit Metta Medika mempunyai 81 (delapan puluh satu) loka tidur menggunakan kelas yg bervariasi & pada rapikan secara baik, higienis dan nyaman mulai menurut layanan metta suite hingga menggunakan kelas 3.
2. Semua tempat tidur dilengkapi menggunakan nurse call & lemari naskas dan gordyn/epilog yang pada tujuan buat privasi pasien. Instalasi rawat inap (opname) merupakan kata bisa di bilangsuatu proses perawatan pasien yang memiliki energi kesehatan profesional bisa berdampak pada penyakit tertentu, pada mana pasien yang di Rawat Inap pada suatu ruangan pada tempat tinggal sakit yang mencakup

pelayanan kesehatan perorangan yang mencakup observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan dan rehabilitasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 20 informan yaitu (66,6%) dan responden laki-laki sebanyak 10 informan yaitu (33,3%), yaitu dengan pasien BPJS di Rumah sakit metta medika dengan mutu pelayanan(Tangible,Realibility,Responsive, Assurance dan Emphaty)merasa baik dan puas berturut-turut sebanyak (40,0%), (26,7%) , (33,3%) ,(46,7%) , (26,7%) dan yakni pasien Non BPJS di Rumah sakit metta medika dengan mutu pelayanan(Tangible,Relibility,Responsive,Assurance dan Emphaty)merasa baik dan puas berturut-turut sebanyak (46,7%),(60,0%) ,(26,7%) ,(53,3%) , (40,0%).

E. DAFTAR PUSTAKA

- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 7(1).
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7-19.
- Zumria, Z., Narmi, N., & Tahiruddin, T. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 1(1), 76-83.
- Trimumpuni, E. N. (2009). Analisis pengaruh persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan terhadap kepuasan klien rawat inap di rsu puri asih salatiga(Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Haeruddin, H., Alwi, K., & Syamsuddin, U. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, 282-288.
- 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), 113-121.
- Lutfhan, R. H. A. T. K. (2013). Implementasi kebijakan subsidi pelayanan kesehatan dasar terhadap kualitas pelayanan puskesmas di Kota Singkawang. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 2(4).
- Putri, A. D., Dewi Pascarani, N. N., Wismayanti, D., & Wiwin, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. *Citizen Charter*, 1(1), 28629.
- Kurniawan, Y., Pujiyanto, A., & Andayani, S. (2015). Analisis Perbedaan Pelayanan Kesehatan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum (Non-BPJS). *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 1(1).
- Arintingtyas, Y. A. (2019). Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Pada Peserta Bpjs Dan Non Bpjs. *Jurnal Medika: Karya Ilmiah Kesehatan*, 4(1), 67-74.