

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN GAWAT DARURAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI IGD RSI UNISMA MALANG

Ikhda Ulya¹, Melli Anggraeni², Dewi Kartikawati Ningsih³

Jurusan Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya

Email: ikhda.fk@ub.ac.id

ABSTRACT

Background : *BPJS Health as a legal body health insurance providers continue to develop themselves to serve the basic needs of public health. But in its development there are still some obstacles that can affect user satisfaction, especially in the field of emergency services.*

Objective: *To analyze the relationship quality of emergency services with the level of satisfaction patient BPJS Health at RS Unisma Malang.*

Method : *This research design using cross sectional approach. Determination of sample by using purposive sampling technique with number of 144 respondents.*

Results : *Spearman's Rho did got p-value 0.000 (<0,05) it's mean that there are relation between quality of emergency service with patient satisfaction level of BPJS. Correlation coefficient value of 0.810, the meaning of the relationship of emergency service quality with patient satisfaction level BPJS included in the category very strong with the direction of a positive relationship. The better quality of emergency services will increase patient satisfaction.*

Conclusion: *There is a relationship between the quality of emergency services to the level of patient satisfaction BPJS Health at RS Unisma Malang. so, the hospital is expected to maintain and improve the quality of emergency services provided, so that the level of patient satisfaction BPJS Health well maintained.*

Keywords: *Emergency Service Quality, Patient Satisfaction Level, BPJS Health.*

PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan di Indonesia (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014). Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS akan menggantikan lembaga-lembaga jaminan sosial di Indonesia, seperti lembaga asuransi jaminan kesehatan PT. Askes dan Lembaga Jaminan Sosial Ketenagakerjaan PT. Jamsostek.

Pada Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan tahun 2014 menyatakan bahwa dalam keadaan darurat, peserta BPJS Kesehatan dapat dilayani di fasilitas kesehatan yang bekerjasama maupun yang tidak bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Pelayanan harus segera diberikan tanpa diperlukan surat rujukan. Jika keadaan gawat darurat sudah teratasi dan pasien BPJS Kesehatan dalam kondisi dapat dipindahkan, maka pasien harus segera dirujuk ke fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS

Kesehatan. Pengguna BPJS Kesehatan dapat menggunakan pelayanan kesehatan komprehensif di rumah sakit seperti pelayanan gawat darurat. Pelayanan gawat harus diberikan secepatnya untuk mencegah kematian, keparahan, dan atau kecacatan, sesuai dengan kemampuan fasilitas kesehatan (Ratna, 2015).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang dan kecewa pasien. Pasien merasa puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila kenyataan yang diterima tidak sesuai harapan pasien. Pemberian layanan yang dapat memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal cepat tanggap, pelayanan tepat waktu, sikap dalam memberikan pelayanan, kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan, serta mutu jasa pelayanan dari perawat kepada pasien (Munijaya, 2011).

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), masih banyak laporan komplain masyarakat terhadap layanan BPJS. Laporan itu menunjukkan bahwa layanan yang diberikan BPJS belum maksimal. Ketidakmaksimalan dari program BPJS dikarenakan banyaknya jumlah peserta yang berbanding terbalik dengan jumlah fasilitas kesehatan yang tersediakan pencairan klaim banyak tertunda sehingga menyebabkan banyak Rumah Sakit swasta yang tidak tertarik bergabung dalam BPJS. Oleh karena itu terjadi penumpukan pasien di rumah sakit pemerintah dan peserta BPJS yang membutuhkan perawatan segera harus menunggu antrian yang lama (Fajaruddin, 2015).

Rumah Sakit Unisma Malang merupakan rumah sakit swasta di Kota Malang yang bekerjasama dengan BPJS. Jumlah

kunjungan pasien di IGD RS Unisma Malang cukup tinggi yaitu sekitar 16.103 pasien. Sampai Bulan Oktober 2016 jumlah kunjungan di IGD RS Unisma Malang mencapai 474 pasien, dimana 224 pasien diantaranya menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan.

Hasil studi pendahuluan melalui wawancara terhadap 5 pasien BPJS Kesehatan di IGD RS Unisma Malang menunjukkan bahwa pelayanan di ruang gawat darurat cukup memuaskan. Tetapi ada beberapa hal yang menyebabkan kepuasan tidak maksimal, seperti kurang cepat tanggap dalam menangani pasien, kurangnya komunikasi antara petugas IGD dengan pasien, kurangnya keramahan petugas kepada pasien/keluarga pasien, waktu tunggu yang cukup lama, kurangnya informed consent sebelum tindakan dan ramainya kondisi ruangan IGD.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan kualitas pelayanan gawat darurat di IGD RS Unisma Malang dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah cross sectional. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling. Jumlah sampel penelitian sebanyak 144 responden dengan kriteria inklusi yaitu pasien IGD yang sudah stabil dan siap dipindahkan ke ruangan atau pulang, serta kategori triage pasien P2 dan P3. Penelitian dilakukan di IGD RS Unisma Malang pada Tanggal 5 April – 2 Mei 2017. Instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari dua bagian yaitu kualitas pelayanan gawat darurat dan tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji

statistik Spearman Rho.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Distribusi 144 responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki 71 responden (49,3%) dan perempuan 73 responden (50,7%). Usia paling banyak pada rentang 36-45 tahun sebanyak 53 responden (36,8%). Mayoritas responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 90 responden (62,5%). Paling banyak dengan status pekerjaan wiraswasta yaitu 43 responden (29,9%). Mayoritas responden dengan status BPJS kelas 2 yaitu 67 responden (46,5%).

TABEL 1. Data Hasil Penelitian

Variabel	Jumlah (%)
Jumlah total responden	144 (100)
Jenis Kelamin Pasien	
Laki-laki	71 (49,3)
Perempuan	73 (50,7)
Usia Pasien	
<17 tahun	3 (2,1)
17-25 tahun	12 (8,3)
26-35 tahun	27 (18,8)
36-45 tahun	53 (36,8)
46-55 tahun	36 (25%)
56-65 tahun	8 (5,6%)
>65 tahun	5 (3,5%)
Tingkat Pendidikan	
SD	2 (1,4)
SMP	14 (9,7)
SMA	90 (62,5)
Diploma	17 (11,8)
S1/S2	21 (14,6)
Pekerjaan	
PNS	19 (13,2)
Swasta	27 (18,8%)
Wiraswasta	43 (29,9%)
Petani	12 (8,3%)
Pelajar	9 (9%)
Lain-lain	30 (20,8%)
Kelas BPJS	
Kelas 1	28 (19,4%)
Kelas 2	67 (46,5%)
Kelas 3	49 (34%)

Kualitas Pelayanan Gawat

Darurat	
Baik	121 (84)
Cukup	23 (16)
Kurang	0 (0)

Tingkat Kepuasan Pasien

BPJS	
Sangat puas	126 (87,5)
Cukup puas	18 (12,5)
Kurang puas	0 (0)

2. Kualitas Pelayanan Gawat Darurat

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa kualitas pelayanan gawat darurat di IGD RS Unisma Malang mayoritas baik yaitu 84% responden.

Kualitas pelayanan dinilai melalui 5 dimensi yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Kualitas pelayanan akan semakin memuaskan pasien jika pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan sudah memenuhi atau melampaui harapan pasien (Nursalam, 2015).

Mayoritas responden menyatakan bahwa dimensi reliabilitas atau kehandalan sering ditunjukkan oleh pihak RS. Dengan demikian RSI UNISMA Malang telah mampu memberikan pelayanan gawat darurat secara tepat dan terpercaya sehingga pasien merasakan bahwa prosedur penerimaan pasien di IGD sering dilakukan dengan cepat, hati-hati, teliti, dan tidak menyusahkan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Batta, 2013; Supranto, 2011).

Dimensi responsiveness atau daya tanggap juga selalu dilakukan oleh petugas yang ada di IGD. Daya tanggap dibuktikan dengan penyampaian kondisi pasien, informed consent, dan tanggapan atas

keluhan pasien selalu dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga dapat disimpulkan bahwa RSI UNISMA Malang telah mampu membantu dan memberikan pelayanan gawat darurat yang cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas kepada pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap responsif rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap responsif buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Mumu dkk, 2015; Rizal, 2014; Supranto, 2011).

Dimensi assurance mencakup pengetahuan dan kesopanan staff serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance (Supranto, 2011). Berdasarkan dimensi assurance, kualitas pelayanan di IGD menunjukkan jaminan terkait dengan kemampuan, pengetahuan, ketrampilan staff IGD dalam pelayanan gawat darurat. Hal ini ditunjukkan oleh data bahwa 60 responden menyatakan bahwa dimensi assurance selalu dilakukan. Keramahan dan kesopanan dapat menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap petugas kesehatan serta menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan (Ningrum, 2014). Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan oleh rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi (Idris, 2012).

Dimensi empati merupakan syarat untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan (Supranto, 2011). Pada dimensi empathy didapatkan data bahwa sebagian besar responden (64 orang) menyatakan empathy selalu dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa RSI Unisma Malang telah mampu memberikan persepsi kepada pasien bahwa para staff di IGD mampu memberikan

perhatian yang tulus dan bersifat individual dengan berusaha memahami keinginan pasien tanpa membedakan pasien satu dengan yang lain. Bentuk perhatian ditunjukkan dengan selalu menyapa pasien dengan sopan dan ramah serta tidak memandang status sosial pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap empati yang diberikan oleh rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi (Wira, 2014).

Dimensi tangibles atau bukti fisik merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi (Supranto, 2011). Kualitas bukti fisik ditentukan oleh ketersediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai (Ningrum, 2014). Pada dimensi tangibles atau bukti fisik didapatkan data bahwa 58 responden (40,3%) menyatakan dimensi tangibles terpenuhi dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa RSI Unisma Malang telah mampu menunjukkan eksistensinya kepada pasien. Dimensi bukti fisik IGD RS Unisma Malang ditunjukkan dengan mayoritas petugas memakai seragam dengan rapi, mengenakan tanda pengenal, serta menjaga kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang IGD dengan baik. Bukti fisik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik yang diberikan oleh rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi (Wira, 2014).

1. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS di IGD RS Unisma Malang mayoritas merasa sangat puas (87,5%).

Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen,

layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya (Park dalam Hasan, 2009). Pada penelitian ini produk yang diberikan kepada konsumen berupa jasa pelayanan gawat darurat dan konsumennya adalah pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Kepuasan pasien BPJS dalam penelitian ini diukur dari aspek kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas IGD, kompetensi, serta pembiayaan. Dari aspek kenyamanan, menunjukkan bahwa 93 responden (64,6%) menyatakan puas. Jadi dapat disimpulkan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak RS Unisma Malang terkait dengan kenyamanan. Bentuk kenyamanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit meliputi kebersihan ruang IGD serta lengkapnya fasilitas yang ada di IGD. Pada aspek hubungan antara pasien dengan staff IGD sebanyak 102 responden (70,8%) menyatakan puas. Hal ini ditunjukkan dengan kesopanan dan keramahan petugas dalam menanggapi keluhan dan menyampaikan informasi kepada pasien. Pada aspek kompetensi didapatkan data bahwa sebanyak 95 responden (66%) menyatakan puas. Kompetensi pemberi layanan di IGD ditunjukkan dengan kemampuan dan ketrampilan serta kecekatan para petugas IGD dalam menanggapi pasien.

Pada aspek pembiayaan, didapatkan data bahwa sebanyak 64 responden (44,4%) menyatakan sangat puas. Hal ini ditunjukkan dengan kesesuaian antara biaya yang telah dikeluarkan

tiap bulan dengan pelayanan yang telah diterima pasien selama dalam masa perawatan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan di IGD RS Unisma Malang merasa puas karena sesuai dengan harapan.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji korelasi Spearman rank correlation menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,000 atau nilai $p < 0,05$ sehingga hipotesis diterima. Artinya ada hubungan kualitas pelayanan gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSI UNISMA Malang. Nilai koefisiensi korelasi Spearman bernilai positif yaitu 0,81 yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan gawat darurat maka semakin meningkat kepuasan pasien BPJS.

Correlations

			Kualitas Pelayanan Gawat Darurat	Tingkat Kepuasan
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan Gawat Darurat	Correlation Coefficient	1.000	.810**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	144	144
	Tingkat Kepuasan	Correlation Coefficient	.810**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	144	144

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan gawat darurat di IGD RS Unisma Malang baik dan sangat puas akan pelayanan yang diberikan di IGD RS Unisma Malang. Penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan ini salah

satunya dipengaruhi oleh sikap petugas di IGD RS Unisma Malang yang ramah dan sopan dalam menanggapi keluhan serta selalu melibatkan keluarga dalam segala hal, bersikap empati terhadap pasien maupun serta tidak membedakan status sosial pasien yang ada di IGD. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan gawat darurat yang baik akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Kartikasari, 2014; Damghi et al, 2013).

Tingkat kepuasan yang baik ini dikarenakan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama di rumah sakit sudah sesuai atau bahkan melampaui sehingga mereka memberikan penilaian sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak IGD RS Unisma Malang. Apabila kualitas jasa memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa senang dan menilai kualitas jasa tersebut tinggi sehingga dapat menciptakan rasa puas terhadap penyedia jasa. Sebaliknya, jika kualitas jasa yang diterima tidak sesuai dengan harapan maka akan menilai pelayanan tersebut tidak berkualitas sehingga menyebabkan tidak puas.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan yang menerima pelayanan gawat darurat di IGD RS Unisma Malang.

SARAN

Pelayanan yang diberikan oleh pihak RS Unisma Malang dipertahankan dan terus ditingkatkan untuk menjamin kepausan bagi pelanggannya.

REFERENSI

- Bpjs Kesehatan. 2014. Peraturan Bpjs Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014. Jakarta Pusat.
- Fajaruddin, Ahmad. 2015. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan Bpjs Di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik. Skripsi. Surabaya: Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya.
- Ratna, A.P.W. 2015. Karakteristik Pasien Instalasi Gawat Darurat Periode Triwulan I Tahun 2014. Jurnal Rekam Medis, Vol IX. No. 1. Maret 2015. Issn 1979-9551.
- Musliha. 2010. Keperawatan Gawat Darurat. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sutawijaya, R. 2009. Gawat Darurat. Yogyakarta: Aulia Publishing.
- Hardianti. 2008. Gambaran Kerja Perawat Pelaksana Unit Instalasi Gawat Darurat. Jakarta: Trans Info Media.
- Kemenkes Ri. 2009. Standarisasi Pelayanan Gawat Darurat Di Rumah Sakit No. 856/Menkes/Sk/Ix/2009. Jakarta: Biro Hukum Departemen Kesehatan Ri.
- Munijaya, Gde. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Egc.
- Ningrum, R., Huda, N., Yuliasuti, C. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Tht Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. Jurnal Ilmiah Keperawatan Stikes Hang Tuah Surabaya Vol. 6 Bulan Maret 2014.

- Kurnia, Erlin. 2010. Perbandingan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Dan Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di UGD Rs Baptis Batu. *Jurnal Stikes Rs. Baptis Kediri* Volume 3, No.2, Desember, 2010.
- Pohan, S. I. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Egc.
- Nursalam. 2015. *Management Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika.
- Batta, Yuristi Winda. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. Skripsi. Makasar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Mumu, Like., Grace D. Kandou, Dan Diana. 2015. Analisa Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rsup Prof. Dr. R.D Kandou Manado. [Ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/download/7460/7530/](http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/download/7460/7530/)
- Rizal, Achmad Dan Yeni Riza. 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Bp. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. Artikel Vi. *An Nadaa*, Vol 1 No.1, Juni 2014, Hal 26-31.
- Idris, Edwin. 2012. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rsud Pariaman Tahun 2012. Skripsi. Padang: Fakultas Keperawatan Universitas Andalas.
- Wira, Ida. 2014. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rsud Wangaya Kota Denpasar. Tesis. Denpasar: Program Pascasarjana Universitas Udayana.
- Kartikasari, Dwi Dan Aryo Dewanto. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. Tesis. Malang : Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
- Damghi, N., Belayachi, J., Armel, B., Zekraoui, A., Madani, N., Abidi, K., Benchekroun, B.A., Zeggwagh, A.A., and Abuqol, R. 2013. Patient Satisfaction In Moroccan Emergency Department. *Biomed Central: International Archives Of Medicine* 2013, 6:20.
- Putri, Dessi. 2016. Patient Satisfaction: The Health Care Quality Of Social Security Management Agency For The Health Sector (Bpjs Kesehatan) Under National Health Insurance Program (Jkn), Indonesia, 2015. *Primary Health Care Management*, Mahidol University, Thailand