

**PENGARUH MUTU PELAYANAN MEDIS DAN PARAMEDIC TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI RUANG IGD RSUD BAHTERAMAS
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Algazali^{1*} Sartiah Yusran² Asnia Zainuddin³

¹Program Magister Kesehatan Masyarakat, Pasca Sarjana Universitas Halu Oleo

^{2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo

*Penulis Korespondensi

* Email : algazalidr@gmail.com

Abstrak

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang dibentuk oleh tenaga medis profesional yang terarah baik dari sarana prasarana atau fasilitas kedokteran yang stabil, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang kontinue, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Adapun data yang di peroleh dari rekam medik di RSUD Bahteramas Prov.Sulawesi Tenggara dalam tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2016 sebanyak 130388 orang dengan rincian rawat inap sebanyak 10629 orang, rawat jalan 116966 orang, dan kunjungan IGD sebanyak 12393 dan pada tahun 2017 sebanyak 96539 orang dengan rincian pasien dengan rawat inap sebanyak 5449 orang, rawat jalan 83227 orang, dan kunjungan IGD sebanyak 7863 ,dan pada tahun 2018 sebanyak 12883 orang dengan rincian pasien rawat inap sebanyak 3449 orang , rawat jalan 3107 orang, dan kunjungan IGD sebanyak 6327 dengan tenaga medis dan paramedic sebanyak 49 orang. Dan data pada Bulan Januari sampai Februari tahun 2019 sebanyak 186 Khusus untuk kunjungan IGD yang menggunakan BPJS.Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya Pengaruh Mutu Pelayanan Medis Dan Paramedic Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Ruang IGD RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.Hasil Penelitian Ini menunjukkan variabel tangible dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,001, realibility dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,005 responsiviness dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,016,assurance dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,00, emphaty dengan nilai kooefien regresi sebesar 0,000 ada pengaruh positif yang signifikan.

Kata Kunci : Pengaruh Mutu Pelayanan Medis Dan Paramedic Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS.

Abstract

A hospital is an organization formed by professional medical personnel who are directed either from stable medical facilities or facilities, medical services, continuous nursing care, diagnosis and treatment of diseases suffered by patients. The data obtained from medical records at the Bahteramas Hospital Southeast Sulawesi Province in the last three years, namely in 2016 as many as 130388 people with details of 10629 hospitalizations, 116966 outpatients, and 12393 emergency visits and in 2017 as many as 96539 people with details of 5449 inpatients, 83227 outpatients, and 7863 emergency visits, and in 2018 as many as 12883 people with details of 3449 inpatients, 3107 outpatients, and 6327 emergency visits with 49 medical and paramedic personnel. And the data for January to February 2019 were as many as 186 specifically for IGD visits using BPJS.The purpose of this study was to determine the influence of the quality of medical and paramedic services on the satisfaction of BPJS Kesehatan user patients in the IGD room at Bahteramas Hospital, Southeast Sulawesi Province. This research method used a quantitative approach. The research design used was a survey with an analytical. The results of this study indicate the tangible variable with a regression coefficient value of 0.001, reliability with a regression coefficient value of 0.005 responsiveness with a regression coefficient value of 0.016, assurance with a regression coefficient value of 0.00, emphaty with a regression coefficient value of 0.000 there is a significant positive effect.

Keywords: The Influence Of The Quality Of Medical And Paramedic Services On The Satisfaction Of BPJS Users

PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organisation (WHO)* Kesehatan adalah keadaan sehat fisik, mental dan sosial yang lengkap dan bukan hanya tidak adanya penyakit atau kelemahan sehingga diperlukan adanya dukungan dari seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan yang dapat membantu mengatasi prioritas masalah kesehatan baru, termasuk penyakit tidak menular, dengan cara meningkatkan pelayanan pencegahan dan klinis.⁽¹⁾

BPJS yang mulai resmi di laksanakan pada tanggal 1 Januari 2014 mendapat respon yang positif dari masyarakat, ini dapat dilihat dengan adanya peningkatan jumlah kepesertaan yang terus meningkat, namun seiring dengan peningkatan jumlah peserta tentu berdampak pada jumlah pendanaan yang harus disediakan pemerintah, tanggung jawab ini juga ada pada pemberi kesehatan diantaranya medis dan paramedis yang terlibat dalam pemberian pelayanan kesehatan sehingga diharapkan bisa berkontribusi besar dalam efisiensi dan efektifitas dalam pembiayaan kesehatan.⁽²⁾

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang dibentuk oleh tenaga medis profesional yang terarah baik dari sarana prasarana atau fasilitas kedokteran yang stabil, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang continue, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Era globalisasi tidak bisa dihindari sehingga diperlukan sikap yang arif dan bijaksana.⁽³⁾

Adapun data yang di peroleh dari rekam medik di RSUD Bahteramas Prov.Sulawesi Tenggara dalam tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2016 sebanyak 130388 orang dengan rincian rawat inap sebanyak 10629 orang, rawat jalan 116966 orang, dan kunjungan IGD sebanyak 12393 dan pada tahun 2017 sebanyak 96539 orang dengan rincian pasien dengan rawat inap sebanyak 5449 orang, rawat jalan 83227 orang, dan kunjungan IGD sebanyak 7863 ,dan pada tahun 2018 sebanyak 12883 orang dengan rincian pasien rawat inap sebanyak 3449 orang , rawat jalan 3107 orang, dan kunjungan IGD sebanyak 6327 dengan tenaga medis dan paramedic sebanyak 49 orang. Dan data pada Bulan Januari sampai Februari tahun 2019 sebanyak 186 Khusus untuk kunjungan IGD yang menggunakan BPJS.⁽⁴⁾

Ruang IGD RSUD Bahteramas merupakan pelayanan kegawat darurat rujukan utama. Ruang IGD RSUD Bahteramas selalu berusaha

untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan pasien, akan tetapi terkadang masih ada saja keluhan dari pasien, dan keluhan yang paling sering terjadi karena ketidakcepatan petugas dalam melayani pasien. Walaupun petugas sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Pasien mengeluh tentang antrian yang lama dan sikap petugas yang kurang responsive. Peningkatan jumlah kunjungan pasien mengakibatkan hampir di setiap prosedur pelayanan di rumah sakit di keluhkan oleh pasien.

Perbedaan dimensi itulah yang sering menimbulkan kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik. Oleh karena itu aspek kepuasan pelanggan perlu mendapatkan perhatian serius, karena meski bersifat subyektif tetapi menentukan preferensi selanjutnya dalam memilih sarana pelayanan kesehatan

Dari permasalahan kesenjangan yang terjadi pada pelayanan jasa kesehatan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan Penelitian tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Medis dan Paramedic terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di ruang IGD RSUD. Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

METODE

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah survei dengan rancangan analitik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variable secara observasional dan mendeskripsikan suatu fenomena yang terjadi.

Informan penelitian ini pasien pengguna BPJS yang ada diruang IGD RSUD Bahteramas Prov. Sulawesi Tenggara pada bulan Januari sampai Februari 2019 Kunjungan pasien IGD yang Menggunakan BPJS sebanyak 186 Pasien Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive Sampling/Teknik judgmental sampling*, Pengambilan sampel bertujuan dilakukan tidak berdasarkan strata, kelompok, atau acak, tetapi berdasarkan pertimbangan/tujuan tertentu.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Mutu Pelayanan Medis dan Para Medis yang adadiruang IGD RSUD. Bahteramas Kota Kendari. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien BPJS

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yakni Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui rekam medik rumah

sakit. Sedangkan data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan panduan Instrumen kuesioner dan wawancara langsung kepada responden.

Analisis data menggunakan Aplikasi SPSS dilakukan untuk Pengaruh Mutu Pelayanan Medis Dan Paramedic Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Ruang IGD RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, Setelah data diolah dan dianalisis, kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi berdasarkan variabel yang diteliti, serta diinterpretasikan dalam bentuk penjelasan.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia di Ruang IGD RSUD. Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara

NO	Umur	Frequency	Percent
1	17-23 Tahun	25	38,5
2	26-35 Tahun	17	26,2
3	36-45 Tahun	8	12,3
4	46-65 Tahun	15	23,1
Total		65	100,0

Sumber: Data Primer Diolah,(2020)

Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa usia 17 - 23 tahun sebanyak 25 orang atau (38,5%), usia 26 - 35 tahun sebanyak 17 orang atau (26,2%), responden dengan rentang usia 36-45 tahun sebanyak 8 orang atau (12,3%), dan pada usia 46-65 tahun sebanyak 15 orang atau (23,1%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang IGD RSUD. Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent
1	Laki-laki	34	52,3
2	Perempuan	31	47,7
Total		65	100,0

Sumber: Data Primer Diolah, (2020)

Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin dimana laki-laki sebanyak 34 orang atau (52,3%) sedangkan perempuan sebanyak 31 orang atau (47,7%).

Tabel 3. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	.103	.068		1.531	.129
TANGIBLES	.127	.036	.196	3.524	.001
REABILITY	.106	.037	.175	2.868	.005
RESPONSIVINES	.100	.041	.162	2.447	.016
ASSURANCE	.156	.038	.245	4.075	.000
EMPATHY	.193	.037	.317	5.208	.000

Sumber: Data Primer Diolah,(2020)

Hasil pengujian diperoleh nilai T untuk Semua variabel Independent (Variabel Bebas) menunjukkan nilai signifikan < 0,05. Dengan nilai signifikan dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

DISKUSI

Pengaruh responsivenes terhadap kepuasan pasien

Tangible sebagai penampakan fisik, peralatan, personal.tangible memberikan representasi fisik atau citra diri jasa kepada pelanggan.Walaupun tidak kelihatan, tetapi penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Variabel tangible poli rawat jalan RSUD Bahteramas diukur berdasarkan aspek yang berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti bangunan poli rawat jalan, kebersihan toilet, kondisi ruang tunggu, dan ruang pemeriksaan serta penampilan para petugas poli rawat jalan yang rapi dan bersih.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tangible, tampilan fisik bangunan, tata ruang tunggu, ruang pendaftaran, dan ruang pemeriksaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada pasien BPJS di ruang IGD RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Septiani, 2016) tentang pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), serta jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang

dengan menggunakan *uji chi-square*, diperoleh hasil ada pengaruh yang signifikan dari tingkat kepuasan terhadap dimensi *Tangible* (p value = 0,000), *Empati* (0,000), *Reliability* (0,001), *Responsiveness* (0,000) dan *Assurance* (p value = 0,019) terhadap kepuasan secara umum Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. Sedangkan dari kelima dimensi tersebut terbukti variabel *tangible* adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan secara keseluruhan atas pelayanan yang diberikan di IGD RSUD Kabupaten Sumedang, Tingkat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh komponen kualitas pelayanan yang ada. Strategi usaha yang ditetapkan pada komponen kualitas pelayanan secara otomatis akan berpengaruh terhadap kemampuannya dalam menarik dan mempertahankan pelanggan dalam hal ini pasien yang mendapatkan di IGD. Konsekuensinya bagi penyedia layanan jasa termasuk pelayanan jasa kesehatan gawat darurat rumah sakit harus memberikan suatu prioritas perbaikan dalam kinerja usaha melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Pengaruh *tangible* dengan kepuasan pasien adalah semakin baik persepsi terhadap tampilan fisik maka kepuasan juga akan semakin baik, dan jika persepsi masyarakat terhadap kemampuan fisik rendah maka kepuasan pasien juga akan rendah.

Oleh karena itu diharapkan dengan semakin tinggi pelayanan yang dilihat dari persepsi pasien tentang bukti fisik maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang diberikan oleh petugas medis dan para medis terhadap kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Bahteramas provinsi Sulawesi Tenggara. Ini merupakan bentuk dari bukti nyata tingginya Mutu Pelayanan.

Pengaruh Reliability terhadap kepuasan pasien

Reliability adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien. Yang berarti ketepatan waktu yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan. Secara luas reliability merupakan kemampuan perusahaan membuktikan janjinya yaitu janji tentang penghantaran jasa, service provision, penyelesaian masalah, tentang harga. (Lopiyoadi, 2014).

Variabel reliability di pada petugas medis dan paramedic terhadap kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Bahteramas provinsi Sulawesi Tenggara. Diukur berdasarkan aspek yang berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan

dengan segera pelayanan yang sesuai jadwal, pelayanan yang tepat waktu, dan prosedur yang tidak berbelit-belit.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel reliability/ kehandalan dalam pelayanan pada poli rawat jalan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada poli rawat jalan RSUD Bahteramas. Kehandalan dari penyedia jasa ditunjukkan dalam bentuk kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan serta prosedur yang tidak berbelit-belit.

Pengaruh responsiveness terhadap kepuasan pasien

Responsiveness adalah keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan kecepatan dalam pelayanan. Dimensi menekankan pada perhatian dan ketepatan dalam berhubungan dengan permintaan, pertanyaan komplain dan permasalahan pelanggan. Responsiveness juga mencakup fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Variabel responsiveness di poli rawat jalan RSUD Bahteramas diukur berdasarkan aspek yang berkaitan dengan respon kesigapan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel responsiveness /ketanggapan kehandalan dalam pelayanan kesehatan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien pada petugas medis dan paramedis pasien BPJS di ruang IGD RSUD Bahteramas provinsi Sulawesi Tenggara.

Pengaruh Assurance terhadap kepuasan pasien

Assurance merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Dimensi ini sangat penting untuk jenis jasa yang dianggap memiliki resiko yang tinggi oleh pelanggan.

Variabel assurance pada petugas medis dan paramedis terhadap kepuasan pasien BPJS di Ruang IGD RSUD Bahteramas provinsi Sulawesi Tenggara diukur berdasarkan aspek yang berkaitan dengan pengetahuan petugas, pelayanan yang sopan dan ramah serta jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang ada di ruang IGD.

Variabel assurance pada petugas medis dan paramedis terhadap kepuasan pasien BPJS di Ruang IGD RSUD Bahteramas provinsi Sulawesi tenggara diukur berdasarkan aspek yang berkaitan dengan pengetahuan petugas, pelayanan yang sopan dan ramah serta jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawansyah (2013), menyatakan bahwa jaminan pelayanan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien Rawat inap di RSUD Lakipadada, dan juga penelitian yang dilakukan oleh mulyaningsih 2013, jaminan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Emphaty terhadap kepuasan pasien

Emphaty memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan konsumen. Variabel emphaty pada petugas medis dan paramedis terhadap kepuasan pasien BPJS di Ruang IGD RSUD Bahteramas provinsi Sulawesi tenggara diukur berdasarkan aspek yang berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan kepedulian/perhatian yang bersifat individual kepada pasien dengan indikator bersedia mendengar keluhan pasien, memberikan prosedur informasi pelayanan kepada masyarakat sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan.

Hasil pengujian terhadap variabel emphaty memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada petugas medis dan paramedis terhadap kepuasan pasien BPJS di Ruang IGD RSUD Bahteramas provinsi Sulawesi tenggara. Hal ini ditunjukkan bahwa kepedulian, perhatian petugas medis dan paramedis terhadap kepuasan pasien BPJS di Ruang IGD RSUD Bahteramas provinsi Sulawesi tenggara. Semakin baik persepsi pasien terhadap kepedulian/perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa maka semakin meningkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dan jika persepsi masyarakat terhadap kepedulian/perhatian yang diberikan penyedia jasa petugas medis dan paramedis terhadap kepuasan pasien BPJS di Ruang IGD RSUD Bahteramas provinsi Sulawesi tenggara rendah maka tingkat kepuasan akan menurun.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis regresi linear berganda, maka dapat di lihat bahwa dari variabel tangible dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,001, realibility dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,005 responsiviness dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,016,assurance dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,00, emphaty dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,000 ada pengaruh positif yang signifikan.

Pada pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F (secara bersama – sama atau simultan dapat di jelaskan bahwa tangible, realibility, responsiviness, assurance, emphaty terhadap variabel terikat kepuasan pasien mutu pelayanan secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini di tunjukan dari nilai F hitung 108.964 dengan angka signifikan (P Value) sebesar $0,000 < 0,005$.

Nilai koefiesn determinasi (R^2) yang di hasilkan adalah 0,856 hal ini berarti sebesar 85.6 % Perubahan variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh perubahan variabel tetangible, realibility, responsiviness, assurance, emphaty dan manajemen secara bersama – sama, sedangkan sisanya sebesar 15,4 % di jelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang di peroleh maka di ajukan beberapa saran;

1. Perlu adanya komitmen bersama antara pihak manajemen (Dinas Kesehatan) dengan pelaksana pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien.
2. Untuk meningkatkan pelayanan bukan hanya dilihat dari modernnya fasilitas yang ada, tetapi focus pada para pasien agar pasien merasakan kepuasan sehingga tercipta loyalitas terhadap poli rawat jalan RSUD Bahteramas provinsi Sulawesi tenggara.

Penelitian yang akan datang:

- a. Diharapkan penelitian yang akan datang, sampel yang di gunakan lebih banyak sehingga hasil dari analisis dari penelitian akan lebih akurat.
- b. Melakukan penelitian dengan aspek yang sama dengan menambahkan variabel yang menyangkut aspek tersebut untuk lebih mengetahui variabel – variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, di luar variabel yang telah di teliti oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

1. Herry,B.,&Jacob,S.R.(2014).*Contemporary Nursing : Issues, Trends & Management* (Six editio). United States of America: Elseiveir Mosby.
2. Supartiningsih.,S.,2017.,Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit:Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, Januari 2017
3. Satrianegara, M.Fais (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayana Kesehatan* Jakarta : Salemba Medika
4. Rekam Medik RSUD Bahtermas 2017.