

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN YANG MENGGUNAKAN
JAMINAN KESEHATAN DIRAWAT INAP DI RUANG KEBIDANAN
RUMAH SAKIT PEMERINTAH DENGAN SWASTA
TAHUN 2017**

I Gusti Ayu Surati¹, Gusti Ayu Marhaeni², Ni Wayan Armini³

^{1,2,3}Dosen Jurusan Kebidanan

email: gasurati@yahoo.com

ABSTRACT

Health coverage in the form of health protection in order that participants benefit health maintenance and protection of funds provided to any person who has paid dues. The purpose of the study to analyze the difference in Satisfaction patients using health coverage that is admitted in the Obstetrics Hospital Government with private sector based on dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. The hypothesis of this research there is a difference of satisfaction patients using health coverage are admitted in government hospitals with Obstetrics. This research was carried out at Government and private Hospitals in the city of Denpasar years 2017, with no significant difference between a government hospital with private hospitals of patient satisfaction dimension includes tangibility (P value 0.425), reliability (P value 0.802), Responsiveness (P value 0.337), assurance (P value 0.808, and empathy (P value 0.960) in patients using health coverage in the inpatient obstetrics government hospitals with private hospitals the year 2017

keywords: satisfaction, , quality hospital services

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara social dan ekonomis, selanjutnya sebagai bentuk upaya kesehatan. Berdasarkan Pasal 49 UU No 36 tahun 2009 tentang kesehatan disebutkan bahwa pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat bertanggung jawab atas penyelenggaraan upaya kesehatan¹.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia telah dilaksanakan sejak 1 Januari 2014 dan pada tahun 2019 ditargetkan semua penduduk menjadi peserta JKN. Peserta JKN terdiri dari peserta penerima bantuan Iuran (PBI, penerima upah dan peserta Mandiri¹.

Penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata dan non diskriminatif, sehingga dengan demikian, menurut UU Kesehatan pelaksanaan pelayanan kesehatan harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibandingkan kepentingan lainnya, sehingga penyelenggaraan upaya kesehatan lebih banyak berorientasi pada aspek social kemanusiaan sebagai sarana untuk kepentingan masyarakat untuk dapat pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau².

Mutu Pelayanan untuk masyarakat saat ini masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Masyarakat semakin pintar dan menuntut terciptanya tata kelola manajemen penyelenggaraan jasa kesehatan yang baik yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, efisiensi, akuntabilitas serta menghargai martabat masyarakat sebagai konsumen yang baik dari aspek pelayanan maupun kompetensi sebuah penyelenggaraan jasa kesehatan³.

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan bagi orang sakit atau sebagai tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan, dan juga merupakan salah satu institusi penyelenggara jasa kesehatan. Fungsi rumah sakit yang sedemikian kompleks perlu menjaga mutu berdasarkan standar mutu pelayanan yang selalu dievaluasi. Salah satu parameter kebutuhan pasien akan kondisi yang diinginkan melalui analisis kepuasan pasien⁴. Kepuasan pasien diukur dengan beberapa indikator yaitu *tangibles, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance*⁵.

Pengalaman empiris menemukan bahwa sebagian besar masyarakat cenderung memilih pelayanan jaminan kesehatan dengan fasilitas rumah sakit swasta. Mereka beralasan bahwa di RS swasta mendapat penanganan segera dan fasilitas rumah sakit yang nyaman. Dengan demikian secara tidak langsung rumah sakit milik pemerintah berangsur-angsur akan

ditinggalkan oleh masyarakat. Hal ini merupakan tantangan bagi rumah sakit pemerintah untuk memperbaiki pelayanan dari semua segi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka diperlukan sebuah survei untuk menilai kepuasan pasien secara riil di fasilitas pelayanan rumah sakit swasta maupun pemerintah. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti tentang Perbedaan Kepuasan Pasien yang Menggunakan Jaminan Kesehatan yang dirawat inap di ruang Kebidanan Rumah Sakit Pemerintah dengan Swasta tahun 2017.

METODE

Responden penelitian ini adalah Pasien yang di Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta dalam kurun Waktu Penelitian .Metode pada penelitian ini *Cross Sectional* dengan observasional analitik yaitu mempelajari dinamika faktor-faktor risiko dengan cara observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat, artinya setiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja⁶. Besar sampel masing-masing 42 orang sehingga secara keseluruhan sebanyak 84 responden. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner dengan skala Likert .

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut :

Tabel 1.
Distribusi Responden Menurut Karakteristik

Karakteristik	RS Pemerintah		Rs Swasta	
	f	%	f	%
Umur				
<25 th	1	2,4	1	2,4
25-35 th	25	59,5	25	59,5
>35 th	16	38,1	16	38,1
Pendidikan				
Dasar	13	31,0	7	16,7
SMA	21	50,0	23	54,8
PT	8	10,0	12	28,6
Pekerjaan				
Tdk Bekerja	12	28,6	6	14,3
Bekerja	30	71,4	36	85,7
Total	42	100	42	100

Berdasarkan Tabel diatas terlihat bahwa responden berdasarkan umur di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta tidak berbeda signifikan. Pada kelompok umur < 20 tahun masing-masing sebanyak 1 orang (2,4%), kelompok umur 20-35 tahun masing-masing

sebanyak 25 orang (59,5%), dan kelompok umur > 35 tahun masing-masing sebanyak 16 orang (38,1%).

Responden berdasarkan tingkat pendidikan di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta tidak berbeda signifikan atau dapat disimpulkan bahwa, berdasarkan tingkat pendidikan responden pada kedua rumah sakit adalah homogen. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden pada kedua rumah sakit adalah berpendidikan SMA. Dilihat dari karakteristik pekerjaan di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta tidak berbeda signifikan atau dapat disimpulkan bahwa, berdasarkan jenis pekerjaan responden pada kedua rumah sakit adalah homogen. Sebagian besar responden adalah pasien yang bekerja.

Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien yang menggunakan jaminan kesehatan dirawat inap di ruang kebidanan rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta terlebih dahulu dilakukan uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov Smirnov, hasil pengolahan data menggunakan SPSS didapat nilai sig < $\alpha=0,05$ yang artinya data tidak berdistribusi normal, dengan demikian uji hipotesis dilakukan dengan uji non parametrik test yaitu uji Mann Whitney.

Tabel 2
Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan Jaminan Kesehatan di Rawat Inap di Ruang Kebidanan RS Pemerintah Dengan RS Swasta Tahun 2017

Kepuasan Pasien	Mean		P Value
	RS P	RS S	
Tangibility	4,21	4,28	0,452
Realibility	4,23	4,26	0,802
Responsiveness	4,23	4,33	0,337
Assurence	4,26	4,28	0,808
Emphaty	4,11	4,14	0,960

Berdasarkan hasil pada Tabel diatas dapat diketahui tidak ada perbedaan yang signifikan dimensi kepuasan pasien mencakup *tangibility*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada pasien yang menggunakan jaminan kesehatan di ruang rawat inap kebidanan rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta tahun 2017.

PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas dapat dijelaskan bahwa kepuasan pasien yang menggunakan jaminan kesehatan yang dirawat inap di ruang Kebidanan Rumah Sakit Pemerintah dengan Swasta berdasarkan dimensi Tangibility tidak ada perbedaan secara signifikan kalau dilihat dari nilai rata-rata skor dari 7 pernyataan mengenai tangibility yaitu di Rumah Sakit Pemerintah sebesar 4,23 yang berada pada kisaran 4,20 - 5,00 yang berarti sangat baik, walaupun nilai rata-rata secara keseluruhan pada dimensi tangibility sudah baik, namun masih ada indikator tangibility yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu Ruang Rawat Inap rapi dan bersih (4,12), Ruang Rawat Inap nyaman (4,12), Memiliki Alat-Alat Medis cukup lengkap (4,19), Sedangkan di Rumah Sakit Swasta rata-rata skor dari 7 pernyataan mengenai tangibility yaitu sebesar 4,27 yang berada pada kisaran 4,20 - 5,00 yang berarti sangat baik. Hal ini berarti responden dalam penelitian ini menilai dimensi tangibility sangat baik. Walaupun nilai rata-rata secara keseluruhan pada dimensi tangibility sudah baik, namun masih ada indikator tangibility yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu Ruang Rawat Inap rapi dan bersih (4,21), Memiliki Alat-Alat Medis cukup lengkap (4,26), Kursi roda/Troli tersedia di ruangan penerimaan untuk membawa pasien ke ruangan rawat inap (4,14)

Kepuasan Pasien yang Menggunakan Jaminan Kesehatan yang dirawat inap di ruang Kebidanan Rumah Sakit Pemerintah dengan Swasta berdasarkan dimensi Responsibility tidak ada perbedaan secara signifikan, kalau dilihat rata-rata skor dari 9 pernyataan dimensi Responsibility adalah sebagai berikut di Rumah Sakit Pemerintah bahwa rata-rata skor sebesar 4,25 yang berada pada kisaran 4,20 - 5,00 yang berarti sangat baik. Walaupun nilai rata-rata secara keseluruhan pada dimensi reliability sudah baik, namun masih ada indikator reliability yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu : Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-beli, Dokter datang tepat waktu, Dokter bertindak cepat dan perawat/bidan melapor secara detail perubahan pasien kepada dokter saat kunjungan.Sedangkan Rumah Sakit Swasta sebesar 4,28 yang berada pada kisaran 4,20 - 5,00 yang berarti sangat baik. Walaupun nilai rata-rata secara keseluruhan pada dimensi reliability sudah baik, namun masih ada indikator reliability yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit (4,26), Dokter datang tepat waktu (4,17), Perawat/bidan melaporkan secara detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan (4,26), Perawat bidan memperhatikan keluhan keluarga pasien (4,14).

Kepuasan Pasien yang Menggunakan Jaminan Kesehatan yang dirawat inap di ruang

Kebidanan Rumah Sakit Pemerintah dengan Swasta berdasarkan dimensi Responsiveness tidak ada perbedaan secara signifikan, kalau dilihat rata-rata skor dari 6 pernyataan dimensi Responsiveness adalah untuk Rumah Sakit Pemerintah terlihat bahwa sebesar 4,33 yang berada pada kisaran 4,20 - 5,00 yang berarti sangat baik. Walaupun nilai rata-rata secara keseluruhan pada dimensi responsiveness sudah baik, namun masih ada indikator responsiveness yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu : Dokter menanyakan keluhan pasien, Dokter memberikan kesempatan bertanya pada pasien, sedangkan Rumah Sakit Swasta terlihat sebesar 4,31 yang berada pada kisaran 4,20 - 5,00 yang berarti sangat baik. Walaupun nilai rata-rata secara keseluruhan pada dimensi responsiveness sudah baik, namun masih ada indikator responsiveness yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu Dokter memberi Penjelasan tentang penyakit (4,31), Perawat bidan memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien (4,26).

Kepuasan Pasien yang Menggunakan Jaminan Kesehatan yang dirawat inap di ruang Kebidanan Rumah Sakit Pemerintah dengan Swasta berdasarkan dimensi Assurance (Jaminan) tidak ada perbedaan secara signifikan, kalau dilihat rata-rata skor sedari 6 pernyataan dimensi Assurance adalah sebagai berikut : Rumah Sakit Pemerintah terlihat sebesar 4,21 yang berada pada kisaran 4,20 - 5,00 yang berarti sangat baik. Walaupun nilai rata-rata secara keseluruhan pada dimensi assurance sangat baik, namun masih ada indikator assurance yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu Perilaku dokter menimbulkan rasa aman, Biaya Perawatan terjangkau, Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap, Memberi jaminan akan kesembuhan pasien, sedangkan Rumah Sakit Swasta mengenai dimensi assurance yaitu sebesar 4,29 yang berada pada kisaran 4,20 - 5,00 yang berarti sangat baik. Hal ini berarti responden dalam penelitian ini menilai dimensi assurance di Rumah Sakit swasta adalah sangat baik. Walaupun nilai rata-rata secara keseluruhan pada dimensi assurance sangat baik, namun masih ada indikator assurance yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu Biaya perawatan terjangkau (4,19), Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap (4,21)

Kepuasan Pasien yang Menggunakan Jaminan Kesehatan yang dirawat inap di ruang Kebidanan Rumah Sakit Pemerintah dengan Swasta berdasarkan dimensi Emphaty tidak ada perbedaan secara signifikan adalah kalau dilihat rata-rata skor sedari 5 pernyataan dimensi empathy sebagai berikut : Rumah Sakit Pemerintah sebesar 4,20 yang berada pada kisaran 3,40 - 4,20 yang berarti baik. Hal ini berarti responden dalam penelitian ini menilai dimensi empathy di Rumah Sakit Pemerintah adalah baik. Walaupun nilai rata-rata secara keseluruhan

pada dimensi *emphaty* baik, namun masih ada indikator *emphaty* yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang dideritanya, Perawat/bidan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi. Sedangkan Rumah Sakit Swasta yaitu sebesar 4,13 yang berada pada kisaran 3,40 - 4,20 yang berarti baik. Hal ini berarti responden dalam penelitian ini menilai dimensi *emphaty* di Rumah Sakit swasta adalah baik. Walaupun nilai rata-rata secara keseluruhan pada dimensi *emphaty* baik, namun masih ada indikator *emphaty* yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu Perawat/bidan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien (4,10), Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi (4,07).

Tangibility yang memiliki nilai rata-rata kurang dengan Ruang Rawat Inap rapi dan bersih, Memiliki Alat-Alat Medis cukup lengkap, dan Kursi roda/Troli tersedia di ruangan penerimaan untuk membawa pasien ke ruangan rawat inap *Reliability* yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu: Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-beli, Dokter datang tepat waktu, Dokter bertindak cepat dan perawat/bidan melapor secara detail perubahan pasien kepada dokter saat kunjungan. *Responsiveness* yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu: Dokter menanyakan keluhan pasien, Dokter memberikan kesempatan bertanya pada pasien. *Asurance* yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu Perilaku dokter menimbulkan rasa aman, Biaya Perawatan terjangkau, Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap, Memberi jaminan akan kesembuhan pasien

Emphaty yang memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai rata-rata dimensi yaitu Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang dideritanya, Perawat/bidan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, Waktu untuk berkonsultasi

SIMPULAN

Berdasarkan karakteristik responden pada Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta berdasarkan atas umur tidak berbeda signifikan atau dapat disimpulkan bahwa, berdasarkan kelompok umur responden pada kedua rumah sakit adalah homogen. Pada kelompok umur < 20 tahun masing-masing sebanyak 1 orang (2,4%), kelompok umur 20-35 tahun masing-masing sebanyak 25 orang (59,5%), dan kelompok umur > 35 tahun masing-masing sebanyak 16 orang (38,1%).

Secara umum tingkat kepuasan pasien yang menggunakan jaminan kesehatan yang

dirawat inap di ruang Kebidanan Rumah Sakit Pemerintah dengan Swasta tidak ada perbedaan secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, , Jakarta: Kemenkes RI.
2. Kemenkes RI, 2013, Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional 2013, Jakarta: Kemenkes RI
3. Muninjaya, 2011, Manajemen Mutu Pelaynan Kesehatan, Jakarta : EGC
4. Mubarak, W.I dan Chayatin Nurul, 2009, Ilmu Kesehatan Masyarakat Tepri dan Aplikasi, Jakarta :Selemba Medica
5. Rahmulyono, A. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien Puskesmas*. Yogyakarta. Available online at <http://www.pdf-search-engine.com>
6. Arikunto, S, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta