

TINGKAT PELAYANAN TERHADAP PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN ACEH DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM MEURAXA BANDA ACEH

The Level of Services of Aceh Health Insurance Scheme Patient in the Inpatient Unit of Meuraxa General Hospital Banda Aceh

Satria M. Yahya¹, Wardiati² dan Syarifuddin Anwar³

^{1,2}Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh, 23245

¹satriayahya@gmail.com, ²wardiatiyusuf@ymail.com, ³syarifuddinanwar@yahoo.co.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila pelayanan tersebut memberikan kepuasan kepada pasiennya. Keputusan Gubernur Aceh No. 420/483/2010 yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) minimal 75%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan pasien peserta JKA di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh tahun 2011. **Metode:** Penelitian ini didisain secara *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap pemegang kartu JKA di ruang rawat inap penyakit dalam pria dan wanita. Berdasarkan data rekam medik 2011 berjumlah 186 pasien. Dengan teknik *accidental sampling* diperoleh sampel sebanyak 65 orang. Pengumpulan data dilakukan pada 26 Juli - 03 Agustus 2011 dengan wawancara menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan diskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. **Hasil:** Penelitian mendapatkan bahwa tingkat kepuasan terhadap kecepatan pelayanan adalah cepat (53,8%), ketersediaan tenaga adalah cukup (56,9%), fasilitas pelayanan adalah memadai (52,3%) dan empati petugas adalah baik (58,5%) dengan total tingkat pelayanan RSUD Meuraxa oleh pasien JKA adalah dinilai kurang (55,4%) yang bertolak belakang dengan rata-rata sub variabel di atas. **Saran:** Diharapkan kepada petugas kesehatan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan memperhatikan aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, ketersediaan tenaga, fasilitas dan empati petugas guna meningkatkan kepuasan pasien peserta JKA dimasa mendatang.

Kata kunci: Jaminan Kesehatan Aceh (JKA), Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Background: A health service is rated of high quality when it gives client satisfaction. The Aceh Governor Decree No. 420/483/2010 states that the minimum rate level of Aceh Health Insurance (Jaminan Kesehatan Aceh - JKA) is 75%. This research aimed at finding out illustration of health care service received by JKA clients who had undergone in-hospital care in District Public Hospital (Rumah Sakit Umum Daerah - RSUD) Meuraxa, Banda Aceh during 2011. **Methods:** This study was designed cross-sectional. The population of this research was all in-hospital patients whose JKA cardholders hospitalized in men and women internal disease unit in the hospital. Based on medical record data there were 186 patients. Using accidental sampling technique this study obtained a sample of 65 people. The data was collected on 26 July to 3 August 2011 through interviews using questionnaires. The data was then analyzed descriptive and presented by frequency distribution tables. **Result:** The result showed that the service delivery were quick (53.8%), the human resource number were sufficient (56.9%), the care facilities were adequate (52.3%), and the health service staff were empathic (58.5%) with total level of services in Meuraxa hospitals at the inpatient unit scored by JKA patients is less (55.4%) which is opposed to the average of sub-variables above. **Recommendation:** Therefore, this study recommend that health workers need to improve the quality of health care delivery by taking into account the aspects such as speed of service, availability of staff, health care facilities, and staff empathy to improve client satisfaction of future in-hospital care client out of JKA holders.

Keyword: Aceh Health Insurance (JKA), Patient Satisfaction, Health Service

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan perorangan atau golongan. Upaya kesehatan yang bermutu diselenggarakan dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta harus lebih mengutamakan pendekatan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit¹.

Aceh merupakan provinsi pertama Indonesia yang memberi jaminan kesehatan bagi penduduknya. Untuk mensukseskan program tersebut, dana sebesar 24 milyar rupiah telah disediakan oleh pemerintah Aceh melalui Anggaran Pendapatan Belanja Aceh tahun 2010.

Sekitar 1,2 juta penduduk Aceh dari segala lapisan akan menikmati fasilitas kesehatan gratis. Meski Program JKA ini sudah dianggap bergema, namun tetap saja ada masalah. Misalnya dari segi kurang tersedianya obat, pelayanan petugas kesehatan yang kurang simpatik serta kurangnya sosialisasi ke masyarakat luas. Karena itu kesannya JKA hanya berlaku untuk warga Aceh mayoritas saja tapi bukan untuk minoritas².

RSUD Meuraxa merupakan salah satu rumah sakit terlengkap yang ada di Kota Banda Aceh dalam fasilitas dan sarana kesehatan. Fasilitas yang ada pada saat ini sudah setara dengan rumah sakit tipe B. Dengan adanya MoU dengan Fakultas Kedokteran Unsyiah dan Rumah Sakit Umum Zainal Abidin dalam penyediaan Sumber Daya Manusia, untuk menunjang pelayanan terhadap pasien peserta JKA maka pelayanan paripurna dapat dilakukan di RSUD Meuraxa meliputi 12 jenis pelayanan spesialistik, mempunyai 148 tempat tidur dan fasilitas penunjang seperti

HASIL

Dari hasil analisis frekuensi ditemukan bahwa pasien JKA di ruang inap rawat

gedung Rehabilitasi Medis, Bank Darah serta Pusat Tumbuh Kembang Anak³.

Sementara itu, warga Aceh menilai rumah sakit lambat dan tidak serius dalam menangani pasien yang berobat menggunakan kartu JKA karena berobat dengan biaya gratis. Jumlah pasien rawat inap di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh dari bulan Juni-Desember 2010 sebanyak 7620 orang yang terdiri dari pasien umum 764 orang, Askes 1503 orang, Jamkesmas 2839 orang dan JKA 2514 orang³.

Dari hasil pengamatan awal, diketahui masih banyak keluhan yang disampaikan oleh pasien dan keluarga pasien tentang pelayanan yang mereka terima antara lain, pelayanan yang lambat dan berbelit-belit, kurangnya ketersediaan tenaga medis khususnya dokter ahli, kelengkapan obat-obatan, kenyamanan ruang rawat inap, serta kurangnya perhatian dari petugas. Maka perlu dilakukan kajian lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, sehingga pihak RSUD Meuraxa mengetahui dan menyadari akan tingkat kepuasan yang ditinjau dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien rawat inap peserta JKA.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik. Populasi adalah semua pasien rawat inap yang menggunakan kartu JKA di ruang rawat inap penyakit dalam pria dan wanita dari bulan Januari-April 2011 yang berjumlah 186 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel 65 orang dan pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*.

dalam menilai tingkat pelayanan RSUD Meuraxa mayoritas adalah kurang baik

sebanyak 55.4% dan minoritas menilai sudah baik sebanyak 44.6% .

Tabel 1. Frekuensi Tingkat Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Menurut Pasien JKA

Variabel	Katagori	n (65)	%
Pelayanan Pasien JKA	Baik	29	44,6
	Kurang	36	55,4
Kecepatan Pelayanan	Cepat	35	53,8
	Lambat	30	46,2
Ketersediaan Tenaga	Cukup	37	56,9
	Kurang	28	43,1
Fasilitas Pelayanan	Memadai	34	52,3
	Kurang Memadai	31	47,7
Empati	Baik	38	58,5
	Kurang	27	41,5

PEMBAHASAN

Kecepatan Pelayanan Kesehatan RSUD Meuraxa

Berdasarkan hasil analisa deskriptif yang tertera pada Tabel 1 terlihat bahwa pasien JKA menilai tingkat pelayanan kecepatan menangani pasien sebanyak 53.8% adalah cepat dan 46.2% adalah lambat atau artinya mayoritas pasien sudah menilai tingkat kecepatan pelayanannya cukup cepat.

Pelayanan yang tepat waktu dinilai sangat penting bagi pasien karena setiap pasien tentu menginginkan masalahnya segera teratasi dan ketidakpuasan pasien terhadap item ini disebabkan oleh petugas tidak disiplin menjalankan pelayanan sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan pelayanan, petugas sering menumpuk pasien sampai beberapa orang terlebih dahulu, setelah pasien terkumpul agak banyak, baru dilaksanakan pelayanan pemeriksaan maupun pendaftaran⁴.

Berdasarkan penjelasan tersebut terlihat bahwa apabila pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan cepat, maka pasien akan menganggap pelayanan

yang diberikan telah baik, dan begitu pula sebaliknya.

Ketersediaan Tenaga Kesehatan RSUD Meuraxa

Berdasarkan hasil analisa deskriptif yang tertera pada Tabel 1 terlihat bahwa pasien JKA menilai tingkat ketersediaan tenaga di RSUD untuk menangani pasien sebanyak 56.9% adalah cukup dan 43.1% adalah kurang atau artinya mayoritas pasien sudah menilai tingkat ketersediaan tenaga pelayanan RSUD sudah cukup tersedia.

Tenaga medis merupakan unsur yang memberikan pengaruh paling besar dalam menentukan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pasien di Rumah Sakit. Tenaga medis terdiri dari dokter spesialis, dokter umum, dokter gigi dan para medis yang memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Disisi lain, salah satu syarat penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah tersedianya tenaga pelaksana dalam jumlah yang cukup.

Dampak dari kekurangan tenaga medis mengakibatkan beban kerja menjadi bertambah sehingga pada akhirnya mutu pelayanan yang diberikan jadi menurun

dan tingkat kepuasan pasien akan menurun pula tentunya. Hal ini dapat menjadi lingkaran setan yang berkepanjangan yang dapat membuat frustrasi manajemen rumah sakit⁵.

Berdasarkan penjelasan tersebut terlihat bahwa apabila jumlah tenaga kesehatan dianggap cukup, maka pasien akan menganggap pelayanan yang diberikan telah baik, namun bila jumlah tenaga kesehatan dianggap kurang, pasien akan merasa pelayanan yang diterima kurang baik.

Fasilitas Pelayanan Kesehatan RSUD Meuraxa

Berdasarkan hasil analisa deskriptif yang tertera pada Tabel 1 terlihat bahwa pasien JKA menilai tingkat fasilitas pelayanan RSUD untuk menangani pasien sebanyak 52.3% adalah memadai dan 47.7% adalah kurang memadai atau artinya mayoritas pasien sudah menilai tingkat fasilitas pelayanan RSUD Meuraxa sudah cukup memadai.

Dengan kata lain, pasien JKA menganggap pelayanan yang diterima baik apabila fasilitas pelayanan yang dimiliki RSUD Meuraxa memadai, namun apabila fasilitas pelayanan yang dimiliki RSUD Meuraxa kurang memadai, maka pasien akan merasa pelayanan yang diterima kurang baik.

Fasilitas merupakan sarana bantu bagi instansi dan tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pasien di rumah sakit. Keadaan fasilitas yang memadai akan membantu terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada pasien. Standar peralatan yang harus dimiliki oleh rumah sakit sebagai penunjang untuk melakukan diagnosis, pengobatan, perawatan dan sebagainya tergantung dari tipe rumah sakit, di samping tersedianya sarana penunjang medik juga tersedia alat-alat keperawatan⁶.

Empati Petugas Kesehatan RSUD Meuraxa

Analisa deskriptif yang tertera pada Tabel 1 terlihat bahwa pasien JKA menilai tingkat empati petugas RSUD dalam melayani pasien sebanyak 58.5% adalah baik dan 41.5% adalah kurang atau artinya mayoritas pasien sudah menilai tingkat empati petugas RSUD Meuraxa dalam melakukan pelayanan sudah cukup baik.

Empati dalam pelayanan kesehatan diartikan sebagai keramahan petugas kesehatan dalam menyapa dan berbicara, keikutsertaan pasien dalam mengambil keputusan pengobatan, dan kebebasan pasien memilih tempat berobat dan tenaga kesehatan, serta kemudahan pasien rawat inap dalam menerima kunjungan dari keluarga/temannya⁷. Ketidakramahan petugas kesehatan dapat menimbulkan citra yang buruk terhadap petugas dan pelayanan yang diberikan⁸.

Berdasarkan penjelasan tersebut terlihat bahwa apabila empati yang diberikan oleh petugas baik maka pasien akan merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah baik. Namun, apabila empati yang diberikan oleh petugas kurang baik maka pasien juga akan merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah kurang baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Secara umum tingkat pelayanan RSUD Meuraxa dinilai masih kurang baik sebanyak 55.4% dan nilai tersebut masih jauh di bawah standar yang ditetapkan pemerintah Aceh dalam keputusan Gubernur Aceh No. 420/483/2010 yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) minimal 75%. Diperlukan penelitian lagi untuk menilai kualitas pelayanan RSUD pada bagian ruangan lainnya di RSUD

Meuraxa agar kesimpulan menjadi lebih komprehensif. Hasil ini juga dapat menjadi rujukan untuk melakukan penelitian sebab-akibat dari masih rendahnya tingkat kualitas pelayanan RSUD Meuraxa.

Saran

Untuk itu disarankan kepada petugas kesehatan di ruang rawat inap RSUD Meuraxa dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat memperhatikan karakteristik pasien dan dapat bersikap ramah, sopan kepada pasien sehingga pasien akan merasa senang dan puas dalam menerima pelayanan kesehatan. Selain itu diharapkan pula kepada direktur bidang pelayanan RSUD Meuraxa Banda Aceh untuk dapat meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana serta fasilitas yang diberikan guna meningkatkan rasa kenyamanan bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI, *Sistem Kesehatan Nasional*, Jakarta: 2009.
2. Radio Nedherland Werwldomroep, *Berobat Gratis di Aceh*, 2010, <http://www.rnw.nl/bahasa-indonesia>, akses 02 Mei 2011.
3. Rumah Sakit Umum Meuraxa, *Data Kunjungan Pasien Rawat Inap tahun 2010*, Banda Aceh: RSU Meuraxa, 2011.
4. Kuntjoro, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Thesis Yogyakarta. 2007. <http://www.pdf-search-engine.com>, akses 7 Maret 2011.
5. Wijono, Djoko, *Pengukuran Kepuasan suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran Indonesia, vol. 54, nomor 7, Juli 2003, Jakarta, <http://www.depkes.wikwpedia.co.id>, akses 15 Maret 2011.
6. Nursalam, *Manajemen Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika, 2009.
7. Zamroni, *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*, NTB: BIDDOKKES POLDA NTB, 2010.
8. Tjiptono F, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001.