

KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP WANITA TERHADAP PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN ACEH DI RUMAH SAKIT UMUM MEURAXA BANDA ACEH

Patient Satisfaction in Women Inpatient Unit towards the Service of Aceh Health Insurance Scheme in Meuraxa General Hospital Banda Aceh

Ayu Rozanna¹ dan Amri Kiflan²

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

¹rozanna@yahoo.co.id, ²amrikiflan@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa bagi peserta Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) kota Banda Aceh. **Metode:** Penelitian lapangan dilaksanakan pada Juli-Agustus 2011 dengan melibatkan semua peserta JKA yang dirawat di ruang rawat inap penyakit dalam wanita RSUD Meuraxa. Populasi penelitian berjumlah 393 orang. Sampel sebanyak 43 responden diperoleh berdasarkan perhitungan dengan rumus Lameshow dan dipilih dengan *purposive random sampling*. Data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik. **Hasil:** Penelitian ini mengindikasikan sebanyak 53.5% responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan JKA. **Saran:** Kepada pengelola RSUD Meuraxa untuk meningkatkan kualitas layanan terutama yang berkaitan dengan visitasi dokter. Kunjungan atau visit dokter telah memberikan dampak positif bagi kesehatan pasien dan merupakan salah satu solusi agar kesehatan pasien selalu dalam pengawasan petugas.

Kata Kunci: Jaminan Kesehatan Aceh (JKA), Kepuasan Pasien, Rawat Inap Wanita, Deskriptif Analitik

ABSTRACT

Background: This research aimed at finding out the patient satisfaction with the services provided at the Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa, Banda Aceh for Health Insurance Aceh (JKA) participants. **Methods:** A field study was conducted from July to August 2011 by involving all of JKA participants who were under medical treatment in the inpatient of women internal disease unit in Meuraxa Hospital. The study population amounted to 393 people. A sample of 43 respondents was obtained through calculation using Lameshow formula and selected through *purposive random sampling*. The data was then presented in frequency distribution tables. This study was a descriptive analytic. **Result:** This research indicated that as many as 53.5% of the respondents claimed they were less satisfied with JKA service. **Recommendation:** For managers of Meuraxa Hospital are to improve the quality of their health services, especially with regards to the service of the doctor's visit. The doctor's visit had a positive impact on the health of patients and this was one of the solutions, suggests that the patient's health should be always under good and close supervision of the hospital health officers.

Keywords: Aceh Health Insurance (JKA), Patient Satisfaction, Women Inpatient Unit, Descriptive Analytic

PENDAHULUAN

Indonesia sebenarnya sudah ketinggalan jauh berkaitan dengan era atau tuntutan akan pelayanan publik yang memuaskan. Di belahan dunia, Amerika Serikat dan Eropa, tuntutan akan pelayanan publik yang memuaskan telah dimulai sejak era 1980-an. Kemudian berkembang pesat di era awal 1990-an seiring berkembangnya era *service quality* (serqual). Bagi sektor swasta (*private*), pelayanan konsumen sudah menjadi inti aktivitas bisnisnya jauh sebelum sektor publik menaruh perhatian ke masalah ini. Hopson dan Scally (1994) melukiskan "Good service is not smiling at the customer but getting the customer to smile at you". Sektor swasta menganggap pelayanan yang memuaskan pada konsumen adalah penting dalam rangka meraih keuntungan yang bagus lebih banyak¹.

Di Indonesia, sejak ada gerakan reformasi tahun 1998, paradigma yang berkembang dalam administrasi publik adalah tuntutan pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya. Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi yang terkait penyelenggara pelayanan publik. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era reformasi (1998) dan otonomi daerah (2001) sejak tumbangannya kekuasaan rezim orde baru².

Mengingat kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, maka pemerintah harus menciptakan suatu pembangunan kesehatan yang memadai sebagai upaya perbaikan terhadap buruknya tingkat kesehatan selama ini. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-undang Kesehatan RI No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan disebutkan bahwa kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum, sehingga pemerintah harus melaksanakan pembangunan kesehatan yang diarahkan

untuk mempertinggi derajat kesehatan dengan mengupayakan pelayanan kesehatan yang lebih memadai secara menyeluruh dan terpadu³.

Pemerintah telah melakukan upaya-upaya untuk menjamin akses penduduk terhadap pelayanan kesehatan, diantaranya adalah Program Jaringan Pengaman Sosial Kesehatan (JPS-BK) tahun 1998-2000. Pada awal tahun 2005, melalui Keputusan Menteri Kesehatan 1241/Menkes/XI/04 pemerintah menetapkan program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM) melalui pihak ketiga, yaitu PT. Askes (persero). Program ini lebih dikenal sebagai program Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin (ASKESKIN) (Departemen Kesehatan RI, 2005)⁴.

Sekarang ini di Aceh telah diberlakukan asuransi kesehatan masyarakat yang disebut dengan Jaminan Kesehatan Aceh. Program ini telah dilaksanakan dan pembiayaannya didanai oleh pemerintah Aceh. Program ini diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat Aceh. Dalam program ini, pemerintah memberikan asuransi kesehatan kepada seluruh masyarakat agar mereka lebih mudah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit Pemerintah secara gratis.

Data dari Rumah Sakit Umum Meuraxa Banda Aceh pada tahun 2010 terdapat 3945 kunjungan pasien rawat inap yang menggunakan Jaminan Kesehatan Aceh (JKA). Adapun pembagian ruangnya adalah sebagai berikut Ruang Penyakit Dalam sebanyak 967 pasien (24,51%), Ruang Bedah sebanyak 369 pasien (9,35%), Ruang Kesehatan Anak sebanyak 484 pasien (12,26%), Ruang Bersalin sebanyak 380 pasien (9,63%), Ruang Kebidanan sebanyak 563 pasien (14,27%), Ruang NICU sebanyak 52 pasien (1,31%), Ruang Perinatal sebanyak 329 pasien (8,33%), Ruang ICU sebanyak 97 pasien

(2,45%), Ruang Isolasi sebanyak 275 pasien (6,97%), Ruang VIP sebanyak 78 pasien (1,87%), Ruang Kelas I sebanyak 117 pasien (2,96%), Ruang Kelas II sebanyak 234 pasien (5,93%)⁵.

Pemerintah telah melakukan upaya-upaya untuk menjamin akses penduduk terhadap pelayanan kesehatan, salah satunya adalah Jaminan Kesehatan Aceh. Pelayanan kesehatan ini ditujukan untuk seluruh masyarakat aceh yang memiliki KK dan KTP Aceh. Penelitian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana kepuasan pasien terhadap pelayan yang diterima oleh peserta Jaminan Kesehatan Aceh di RSUD Meuraxa.

HASIL

Dari hasil analisis univariat ditemukan bahwa pasien JKA yang menyatakan tingkat kepuasan pasien JKA di ruang

METODE

Penelitian ini bersifat analisa deskriptif untuk mengetahui tingkat kualitas prosedur pelayanan, visit dokter, kenyamanan dan keramahan petugas dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan Aceh (JKA). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berobat ke ruang rawat inap penyakit dalam wanita di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh yang menggunakan kartu JKA pada tahun 2011 berjumlah 393 orang. Dengan menggunakan rumus Lameshow diperoleh sampel 43 orang, pengambilan sampel dilakukan secara *purporsive random sampling*.

rawat inap penyakit dalam wanita terhadap pelayanan RSUD Meuraxa adalah kurang puas atau sebanyak 53.5 %.

Tabel 1. Frekuensi Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan RSUD Meruraxa oleh Pasien JKA di Ruang Rawat Inap Penyakit dalam Wanita

Variabel	Katagori	n (43)	%
Kepuasan Pasien JKA	Puas	20	46,5
	Kurang Puas	23	53,5
Prosedur Pelayanan	Baik	19	44,2
	Kurang Baik	24	55,8
Visit Dokter	Teratur	26	60,5
	Tidak Teratur	17	39,5
Kenyamanan	Nyaman	19	44,2
	Kurang Nyaman	24	55,8
Keramahan Petugas	Baik	24	55,8
	Kurang Baik	19	44,2

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pasien JKA terhadap Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil analisa deskriptif yang tertera pada Tabel 1 terlihat bahwa pasien JKA menilai tingkat kepuasan

pasien JKA terhadap prosedur pelayanan sebanyak 44.2% adalah baik dan 55.8% adalah kurang baik atau artinya mayoritas pasien menilai tingkat kualitas prosedur pelayanan kurang baik.

Prosedur adalah peraturan yang telah dibuat di suatu instansi dan dilaksanakan sebagai suatu ketetapan yang berlaku.

Dalam pelayanan kesehatan, prosedur harus dilakukan dengan benar karena jika terjadi penyimpangan akan menimbulkan masalah kesehatan pada pasien, sehingga akan memunculkan penilaian-penilaian yang buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sehingga citra dari instansi yang ada juga ikut tercoreng⁶.

Berdasarkan penjelasan diatas terlihat bahwa apabila prosedur pelayanan dianggap kurang baik, maka akan berkurang pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien, dan begitu pula sebaliknya.

Tingkat Kepuasan Pasien JKA terhadap Visit Dokter

Berdasarkan hasil analisa deskriptif yang tertera pada Tabel 1 terlihat bahwa pasien JKA menilai tingkat kepuasan terhadap visit dokter sebanyak 60.5% adalah teratur dan 39.5% adalah tidak teratur atau artinya mayoritas pasien menilai tingkat kualitas visit dokter adalah cukup teratur.

Visit dokter adalah kontak pasien dengan tenaga kesehatan (dokter) untuk mendapatkan pelayanan dan pemeriksaan kesehatannya, baik di dalam maupun di luar gedung puskesmas atau rumah sakit. Kunjungan atau visit dokter hendaknya memberikan dampak positif bagi kesehatan pasien, karena kunjungan atau visit dokter merupakan salah satu solusi agar kesehatan pasien selalu dalam pengawasan petugas⁴.

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa jika visit dokter teratur, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, begitu pula sebaliknya. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori tersebut. Adanya responden yang menyatakan visit dokter teratur namun kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dikarenakan prosedur pelayanan dan kenyamanan yang kurang dirasakan oleh pasien. Sedangkan pasien yang menyatakan visit dokter tidak teratur

tetapi merasa puas, disebabkan keramahan yang baik dari petugas kesehatan.

Tingkat Kepuasan Pasien JKA terhadap Kenyamanan

Berdasarkan hasil analisa deskriptif yang tertera pada Tabel 1 terlihat bahwa pasien JKA menilai tingkat kepuasan terhadap variabel kenyamanan RSUD Meuraxa sebanyak 44.2% adalah nyaman dan 55.8% adalah kurang nyaman atau artinya mayoritas pasien menilai tingkat kualitas penyamanan masih kurang.

Kenyamanan dianggap sebagai konsep positif dan dikaitkan dengan efektivitas klinik, biaya pelayanan, penampilan fisik puskesmas atau rumah sakit, karyawan, peralatan medis dan non medis, kebersihan dan bahkan privasi pasien, sehingga pasien merasa puas dengan keadaan dan pelayanan yang diberikan⁴.

Berdasarkan penjelasan tersebut terlihat bahwa apabila pasien merasa nyaman maka ia akan merasa puas dan begitu pula sebaliknya.

Tingkat Kepuasan Pasien JKA terhadap Keramahan Petugas

Berdasarkan hasil analisa diskriptif yang tertera pada Tabel 1 terlihat bahwa pasien JKA menilai tingkat kepuasan terhadap keramahan petugas RSUD Meuraxa sebanyak 55.8% adalah baik dan 44.2% adalah kurang baik atau artinya mayoritas pasien menilai tingkat keramahan petugas RSUD Meuraxa sudah cukup baik.

Tenaga Kesehatan yang merupakan tenaga profesional, seyogyanya selalu menerapkan etika terutama keramahan dalam sebagian besar aktivitas sehari-hari. Etika profesi lebih bersifat moral, sehingga kesalahan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dan menimbulkan kerugian atas diri pasien, akan mendapatkan sanksi yang bersifat moral pula. Maka kepuasan pelayanan yang

dirasakan oleh pasien, turut pula dipengaruhi oleh sikap keramahan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan kepada para pasien⁴.

Hal ini terlihat dari pasien yang menyatakan baik akan keramahan petugas,

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Secara umum tingkat kepuasan pasien program JKA yang berada di ruang rawat inap wanita terhadap pelayanan RSUD Meuraxa dinilai kurang puas atau sebanyak 53.5%. Diperlukan penelitian lagi untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan RSUD pada bagian ruangan lainnya di RSUD Meuraxa agar kesimpulan menjadi lebih komprehensif. Hasil ini juga dapat menjadi basis perbandingan untuk penelitian terhadap kualitas pelayanan pasien non JKA di RSUD Meuraxa.

Saran

Tingginya persentase (53,5%) pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan di RSUD Meuraxa, sehingga diharapkan kepada seluruh pengelola RSUD Meuraxa untuk meningkatkan kualitas layanan dengan cara lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan

memiliki persentase yang relatif tidak jauh berbeda antara yang merasa puas dengan pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti, sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: ELEX Media Komutindo Kelompok Gramedia, 2004.
2. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksar, 2001.
3. Soelastono, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.
4. Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
5. Profil Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh tahun 2011.
6. Ratminto dan Atik SW, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.