

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA JAMKESMAS DAN JAMINAN KESEHATAN ACEH TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PEMERINTAH ACEH

Differences of Level Satisfaction from Inpatient of JAMKESNAS and Aceh Health Insurance Scheme Participants towards the Services of Government Aceh Women's and Children's Hospital

Hafnidar¹ dan Fahmi Ichwansyah²

^{1,2}Peminatan Biostatistik dan Kependudukan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah
Aceh, Banda Aceh, 23245

¹hafnidar@yahoo.com, ²fahmisyah@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Isu mengenai buruknya pelayanan di rumah sakit masih sering terdengar, terlebih lagi sikap petugas yang terkesan membeda-bedakan pasien, apalagi pasien yang menggunakan program berobat gratis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien peserta JAMKESMAS dengan pasien peserta Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) di ruang rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) tahun 2010. **Metode:** Penelitian lapangan telah dilakukan pada 20 Mei - 10 Juni 2011. Penelitian bersifat analitik dengan desain cross sectional. Populasi penelitian terdiri dari 899 pasien rawat inap peserta JAMKESMAS dengan sampel 40 orang dan populasi 1618 peserta JKA dengan sampel 40 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan metode wawancara. **Hasil:** Dari hasil penelitian diperoleh nilai mean/rata-rata kepuasan pasien JKA lebih tinggi daripada pasien JAMKESMAS terhadap dimensi kualitas mutu tanggapan (15,23 berbanding 15,5), jaminan (18,15 berbanding 15,68), bukti langsung (17,95 berbanding 15,75), sedangkan untuk dimensi kualitas mutu kehandalan antara pasien JAMKESMAS dan pasien JKA memiliki nilai rata-rata yang hampir sama (15,28 berbanding 15,68) dan empati (11,73 berbanding 11,15). **Saran:** Diharapkan kepada petugas RSIA agar menindaklanjuti aspek-aspek yang dianggap belum memuaskan terutama terhadap aspek tanggapan, jaminan, dan bukti langsung.

Kata kunci: JKA, JAMKESMAS, Pelayanan Kesehatan, Perbedaan Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

Background: The issue of poor service in hospitals is still often heard, especially the attitude of their officers who seem to give different treatment among patients, in particular, those of free medical insurance. This study aimed at determining the different level of patient satisfaction between participants of Community Health Insurance (JAMKESMAS) and those of Health Insurance Aceh (JKA) whom received medical treatment in the in-hospital care unit of the Children and Women Hospital (RSIA) in 2010. This study was expected to give recommendations for improving the quality of service in the future. **Methods:** A field research has been conducted from 20 May to 10 June 2011. The study was analytical with a cross sectional design. The study population consisted of 899 inpatients of JAMKESMAS participants with sample of 40 people and 1618 JKA participants with sample of 40 people. The sampling was taken by using the Purposive Sampling technique, while the data was collected through using questionnaires in interviews. **Result:** The result of the study showed that the average JKA client satisfaction level is higher than that of JAMKESMAS for dimensions of quality of responses (15,23 versus 15,5), assurance (18,15 versus 15,68), direct evidence (17,95 versus 15,75), while, the dimensions of quality and reliability among JAMKESMAS patients and JKA patients had a mean/average value of almost the same (15,28 versus 15,68) and empathy was alike (11,73 versus 11,15). **Recommendation:** It was expected that the staff of RSIA to follow-up aspects that were considered as not satisfactory primarily with regards to aspects of the response, assurance, and direct evidence.

Keywords: JKA, JAMKESMAS, Health Service, Differences Satisfaction Level

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat, alat kesehatan dan sarana penunjang lainnya, proses pemberian pelayanan dan kompensasi yang diterima serta harapan masyarakat pengguna. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan, agar pelayanan kesehatan memberi jaminan keamanan dan kepuasan kepada pasien. Oleh karena itu mutu, keamanan, dan profesionalisme menjadi fokus perhatian bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, baik pada pelayanan dasar maupun pelayanan rujukan¹.

Pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah serta sikap tenaga medis yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan pasien terhadap rumah sakit, namun tidak semua rumah sakit dapat memenuhinya. Fakta mengenai buruknya pelayanan di rumah sakit masih sering terdengar. Terlebih lagi sikap dari pihak rumah sakit yang terkesan membedakan pelayanan yang diberikan. Apalagi pasien yang menggunakan Jamkesmas dengan pasien umum².

Untuk memberikan pelayanan berobat gratis kepada masyarakat maka pada Tahun 2005, pemerintah meluncurkan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu, yang dikenal dengan nama program Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin (ASKESKIN). Program ini diselenggarakan secara nasional untuk subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat.

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008, program ini untuk menyempurnakan program ASKESKIN yang sudah berjalan selama 4 tahun, khususnya dalam hal kepastian sasaran³. Meskipun ada pelayanan gratis pada masyarakat miskin, namun bukan

berarti persoalan kesehatan bagi masyarakat miskin dapat teratasi. Masyarakat miskin masih menghadapi berbagai macam persoalan tentang perlakuan dari petugas rumah sakit atau pelayanan yang ala kadarnya dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan².

Di provinsi Aceh telah diberlakukan program Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) pada Juni 2010 oleh Gubernur Aceh, bagi seluruh masyarakat di provinsi Aceh baik kaya maupun miskin dengan sistem asuransi, diharapkan kualitas kesehatan warga Aceh menjadi lebih meningkat. Untuk program tersebut dialokasikan dana yang bersumber dari APBA 2010, sebesar 460 miliar rupiah. Pelayanannya mencakup 3,8 juta penduduk dari 4,3 juta warga Aceh, dari target ini diprioritaskan yaitu 1,2 juta warga yang sampai kini belum mendapat jaminan kesehatan dari ASKES, JAMKESMAS dan asuransi kesehatan lainnya.

Misi dan tujuan JKA bukan mengejar jumlah untuk dilayani tapi kualitasnya, karena pelayanan rumah sakit maupun Puskesmas kepada masyarakat diharapkan lebih optimal dan lebih baik ke depan dengan adanya bantuan pemerintah melalui program pembangunan Aceh Sehat 2010⁴.

Rumah Sakit Ibu dan Anak merupakan rumah sakit yang dibangun untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, khususnya ibu dan anak. Dari data Rumah Sakit Ibu dan Anak tahun 2010 pasien yang dirawat di ruang rawat inap menurut cakupan kegiatan rumah sakit ini sebanyak 3.959 pasien, dan pasien rawat jalan sebanyak 45.333 orang, jumlah keseluruhan pasien yang berobat tahun 2010 mencapai 49.292 orang.

Pasien rawat inap yang menggunakan JKA yaitu mencapai 1618 (41%) orang yang di hitung sejak juni 2010, sedangkan peserta JAMKESMAS sebanyak 899 (23%) orang, ASKES sebanyak 576

(14%), dan pasien umum sebanyak 866 (22%) orang. Di hitung sejak Januari 2010. Fasilitas yang dimiliki adalah pelayanan medik, rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, perawatan intensif, penunjang medik dan pelayanan penunjang medik⁵.

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa jumlah pasien JKA lebih tinggi dari pada pasien Jamkesmas, karena pasien JKA tidak dibatasi jumlahnya dan tidak terdaftar sebagai pasien jamkesmas dan bisa digunakan bagi seluruh masyarakat Aceh baik kaya maupun miskin khususnya di rumah sakit yang ada di Aceh.

JKA yang merupakan program baru memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya adalah pelayanan pasien JKA dalam pengobatan, pasien bisa mendapatkan obat paten yang sudah terdata di daftar obat JKA, pasien JKA juga bisa masuk ke ruang VIP dengan syarat yang sudah ditentukan pihak Rumah Sakit dan mendapatkan ambulan gratis bagi pasien darurat untuk segera dirujuk, namun pasien yang menggunakan JKA sedikit mengalami permasalahan pada saat pertama berobat. Pasien harus menunjukkan KTP dan KK nasional dan surat rujukan dari puskesmas, tanpa ada KK pasien tidak bisa berobat dengan status JKA, pasien tersebut harus mengurus KK terlebih dahulu ke kantor kependudukan agar bisa berobat dengan menggunakan JKA.

Program JAMKESMAS merupakan Program lama yang diadakan sejak tahun 2005 perlu dilihat kembali perkembangan pelayanannya. Pasien JAMKESMAS lebih sedikit dibandingkan pasien JKA karena JAMKESMAS sudah terdaftar di setiap komputer rumah sakit, dan tidak bisa digunakan bagi pasien yang tidak memiliki kartu JAMKESMAS. Kelebihan dari program JAMKESMAS memiliki syarat yang lebih mudah yaitu hanya foto kopi kartu JAMKESMAS dan foto kopi surat rujukan puskesmas. Sedangkan kekurangannya obat JAMKESMAS tidak terdaftar obat-obat paten hanya obat

generik dan dibatasi ruang rawat inap untuk kelas III saja.

Pasien JAMKESMAS juga tidak bisa masuk ruang VIP dan tidak bisa mendapatkan ambulan gratis, namun pemasukan dana untuk rumah sakit lebih banyak, pembayarannya dihitung perdiagnosa dokter.

Adanya perbedaan tatalaksana kepesertaan pada kedua program ini meliputi pembiayaan, fasilitas dan pemberian jasa dari petugas dihipotesiskan akan berdampak terhadap tingkat kepuasan pasien, termasuk pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak pemerintah Aceh, kota Banda Aceh.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan kesehatan yang dinilai oleh pasien JKA dengan pasien JAMKESMAS di RS Ibu dan Anak kota Banda Aceh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat analitik dengan *desain cross sectional*, yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien peserta JAMKESMAS dengan pasien peserta Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta JAMKESMAS dan peserta JKA yang berada di ruang rawat inap RS Ibu dan Anak pemerintah Aceh kota Banda Aceh pada tahun 2010 dengan jumlah 2517 yang terdiri dari 1618 (41%) pasien JKA dan 899 (23%) pasien JAMKESMAS. Dengan menggunakan rumus estimasi beda dua proporsi oleh Lameshow diperoleh sampel berjumlah 40 orang yang berasal dari pasien JKA dan 40 orang dari pasien JAMKESMAS dengan total sampel 80 orang dan ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisa data dilakukan dengan menggunakan *Mann-Whitney test*.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Responden dan Hasil Analisa Perbedaan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JAMKESMAS dengan Pasien Peserta JKA.

Variabel	Kategori	JAMKESMAS		JKA		p Value
		n	%	n	%	
Kepuasan Pasien	Puas	23	57,5	29	72,5	1,00
	Kurang Puas	17	42,5	11	27,5	
Kehandalan Petugas	Baik	31	77,5	30	75	0,16
	Kurang Baik	9	22,5	10	25	
Tanggapan Petugas	Baik	23	57,5	29	72,5	0,19
	Kurang Baik	17	42,5	11	27,5	
Jaminan Petugas	Ada	28	70	33	82,5	0,01
	Tidak Ada	12	30	7	17,5	
Bukti Langsung	Baik	18	45	29	72,5	0,79
	Kurang Baik	22	54	11	27,5	
Empati	Baik	30	75	31	77,5	0,10
	Kurang Baik	10	25	9	22,5	

Berdasarkan hasil uji Mann-Whitney diketahui bahwa nilai p Value $>$ nilai α , maka pada dasarnya pasien Jamkesmas dengan pasien JKA sama-sama menilai puas dengan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RS Ibu dan Anak pemerintah Aceh dengan tingkat perbedaan yang sedikit. Mayoritas pasien JKA menilai puas sebesar 57.5% dan mayoritas pasien JAMKESMAS menilai puas sebesar 72.5%. Walaupun sama-sama puas tetapi perbedaan nilai menjadi sebuah tolak ukur adanya perbedaan kualitas pelayanan.

Hal serupa berlaku pula pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, dimana mayoritas dari faktor-faktor tersebut juga tidak berbeda antara yang dirasakan oleh pasien JAMKESMAS dengan pasien JKA. Hanya jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan dirasakan berbeda oleh pasien JAMKESMAS dengan pasien JKA.

PEMBAHASAN

Perbedaan Kehandalan Petugas terhadap Pasien JAMKESMAS dengan Pasien Jaminan Kesehatan Aceh (JKA)

Kehandalan merupakan suatu proses penerimaan pasien dengan cepat dan tepat, mulai dari pelayanan pendaftaran, pemeriksaan dan pengobatan, jadwal kunjungan dokter dan perawat serta jadwal prosedur pelayanan yang sesuai⁶.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak, ternyata sebesar 75% pasien JKA menganggap baik akan kehandalan yang dimiliki oleh petugas kesehatan dan sebesar 77.5% pasien JAMKESMAS menganggap baik akan kehandalan yang dimiliki oleh petugas kesehatan di ruang rawat inap RS Ibu dan Anak pemerintah Aceh. Dari uji statistik diperoleh nilai p Value = 0.16, hal ini menunjukkan tidak

ada perbedaan kehandalan petugas yang diberikan pada pasien yang menggunakan JAMKESMAS dengan pasien yang menggunakan Jaminan Kesehatan Aceh (JKA).

Perbedaan Tanggapan Petugas terhadap Pasien JAMKESMAS dengan Pasien Jaminan Kesehatan Aceh (JKA)

Tanggapan merupakan sikap petugas untuk membantu pasien mengatasi keluhan atau masalah yang dihadapi dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat⁷.

Hasil penelitian diperoleh nilai p Value $>$ nilai α dan hal ini menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan (sebesar 0,19) tanggapan petugas pada pasien yang menggunakan JAMKESMAS maupun pasien yang menggunakan Jaminan Kesehatan Aceh (JKA). Terdapat 72,5% pasien JKA yang menilai tanggapan petugas kesehatan sudah baik dan terdapat 57,5% pasien JAMKESMAS yang menilai tanggapan petugas kesehatan di ruang rawat inap RS Ibu dan Anak Pemerintah Aceh sudah baik.

Perbedaan Jaminan Petugas terhadap Pasien JAMKESMAS dengan Pasien Jaminan Kesehatan Aceh (JKA)

Dari hasil uji statistik didapat nilai p Value = 0,01, maka disimpulkan ada perbedaan signifikan jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pasien peserta Jamkesmas dengan pasien peserta Jaminan Kesehatan Aceh (JKA). Adanya jaminan dari petugas lebih banyak dirasakan oleh pasien peserta JKA (82,5%) dari pada pasien peserta JAMKESMAS (70%) di ruang rawat inap RS Ibu dan Anak pemerintah Aceh.

Jaminan itu sendiri merupakan kemampuan petugas untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien

yang meliputi keramahan, kompetensi dan keamanan kepada pasien yang membutuhkan⁶.

Perbedaan Bukti Langsung terhadap Pasien JAMKESMAS dengan Pasien Jaminan Kesehatan Aceh (JKA)

Bukti langsung merupakan ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien. Dalam pelayanan rumah sakit adalah kebersihan ruangan pengobatan dan toilet⁷.

Hasil penelitian diperoleh nilai p Value $>$ nilai α , artinya tidak ada perbedaan signifikan bukti langsung dalam hal ini kebersihan ruang rawat inap dan toilet yang disediakan untuk pasien peserta JAMKESMAS maupun pasien peserta JKA. Walaupun lebih banyak pasien JKA yang menganggap baik pada bukti langsung di ruang rawat inap sebesar 72,5% sedangkan mayoritas persentase bukti langsung pada pasien JAMKESMAS sebesar 54% menganggap kurang baik.

Perbedaan Empati Petugas terhadap Pasien JAMKESMAS dengan Pasien Jaminan Kesehatan Aceh (JKA)

Empati merupakan sikap petugas dalam memberikan perhatian secara khusus terhadap keluhan pasien dan keluarganya tanpa memandang status sosial⁷.

Perhatian yang diberikan petugas terhadap pasien Jaminan Kesehatan Aceh tidak jauh berbeda dengan pasien Jamkesmas, hal ini diketahui dari nilai p Value $>$ nilai α . Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak menunjukkan bahwa 75% pasien Jamkesmas menganggap baik akan empati yang dimiliki oleh petugas kesehatan pasien yang berada di ruang rawat inap dan pasien JKA menilai 77,5% empati yang dimiliki oleh petugas

kesehatan pasien yang berada di ruang rawat inap baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan antara kepuasan pelayanan yang dinilai oleh pasien JAMKESMAS dengan pasien JKA di ruang rawat inap RS Ibu dan Anak pemerintah Aceh. Hasil ini konsisten pada variabel kehandalan, tanggapan, dan empati dari petugas. Pada variabel bukti langsung terdapat kontradiksi antara p value yang menghasilkan nilai yang tidak signifikan terhadap perbedaan diantara pendapat pasien JKA dan JAMKESMAS sementara hasil frekuensi menunjukkan perbedaan pendapat dimana pasien JKA mayoritas menilai sudah baik sedangkan mayoritas pasien JAMKESMAS menilai kurang baik. Sementara itu, variabel jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan dinilai berbeda oleh pasien Jamkesmas dengan pasien JKA.

Saran

Walaupun mayoritas pasien JAMKESMAS maupun pasien JKA merasa puas akan pelayanan di ruang rawat inap RS Ibu dan Anak, namun terdapat pula $\pm 40\%$ pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Maka dari itu, diharapkan kepada petugas Rumah Sakit Ibu dan Anak pemerintah Aceh agar dapat lebih meningkatkan kualitas mutu pelayanannya serta menindaklanjuti aspek-aspek yang

dianggap belum memuaskan bagi pasien JAMKESMAS dan pasien Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) dan tidak membeda-bedakan pelayanan yang diberikan terutama terhadap aspek jaminan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes, RI. *Survei Mutu Pelayanan Kesehatan*. Badan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta, 2007.
2. Zulfa, Eva, *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas dan Pasien Umum di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cilegon Banten*, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia, 2009. <http://Mm.unsoed.net/content.php>, akses 31 Desember 2010.
3. Fadli, Amriza Robby, *Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan IGD Rumah Sakit Penembahan Senopati Bantul*, 2010., <http://klinis.wordpress.com/2010/kepuasan-pasien-jamkesmas-terhadap-pelayanan-igd-rumah-sakit-penembahan-senopati-bantul/>, akses 15 Februari 2011.
4. <http://www.serambinews.com/news/view/47177/warga-yang-urus-kartu-jka-baru-1-juta-orang>, akses 11 Februari 2011.
5. Profil Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Banda Aceh. 2011. Muninjaya, Gde, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta: EGC, 2004.
6. Azwar, Azrul. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996.