Nusantara Hasana Journal
Volume 1 No. 4 (September, 2021), Page: 158-164
E-ISSN : 2798-1428

HUBUNGAN ASUHAN KEPERAWATAN PELAYANAN BPJS DAN PELAYANAN UMUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Relationship of Nursing Care Services BPJS and General Services To Patient Satisfaction

Bayu Imanuddin*[1], Dwi Indah Normaningrum[2]

[*1,2]STIKes Yatsi Tangerang

[*1]Email: bayuiman23@gmail.com
[2]Email: dwiindah3293@gmail.com

Abstract
Satisfaction is something that is used in role models as a determinant of the success of a service program that involves the patient's expectations of officers to provide good and fair services and does not discriminate between patients, both users of public and public health care should be treated equally. The purpose of this study was to determine a general description of the relationship between care of the BPJS care and public services to patient satisfaction. The method used in journal collection uses Google Scholer and Mendeley 2015-2020 issues. The literature review results on the relationship between nursing care services and public services to patient satisfaction. This is based on the results of patient satisfaction where the satisfaction of patients using BPJs is lower than that of general patients. This is evident from every journal available that shows that BPJS patient satisfaction is still low. And there are differences between BPJs patients and general patients regarding the quality provided in services such as discriminatory treatment, convoluted registration process, and feeling not served according to standard procedures
Keywords: *patient satisfaction, BPJS patient, general patient*

Abstrak
Kepuasan adalah hal yang digunakan dalam panutan sebagai penentu kesuksesan suatu program pelayanan yang melibatkan harapan pasien kepada petugas untuk memberikan pelayanan yang baik dan adil tidak membeda-bedakan antar pasien baik pengguna bljs kesehatan maupun umum harus diperlakukan sama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran umum mengenai hubungan asuhan keperawatan pelayanan bpjs dan pelayanan umum terhadap kepuasan pasien. Metode literature review yang digunakan dalam pengumpulan jurnal menggunakan google scholer dan mendeley terbitan tahun 2015-2020. Hasil literature review diatas adanya hubungan asuhan keperawatan pelayanan bpjs dan pelayanan umum terhadap kepuasan pasien. Hal ini berdasarkan hasil kepuasan pasien dimana kepuasan pasien pengguna bpjs lebih rendah dari pasien umum. Hal ini terbukti dari setiap jurnal yang ada menunjukkan kepuasan pasien bpjs yang masih rendah. Dan terdapat perbedaan antara pasien bpjs dan pasien umum terhadap kualitas yang diberikan dalam pelayanan seperti perlakuan yang dibeda-bedakan, proses pendaftaran yang berbelit-belit, dan merasa tidak dilayani sesuai standar prosedur.
Kata Kunci*: kepuasan pasien, pasien bpjs, pasien umum*

Nusantara Hasana Journal
Volume 1 No. 4 (September, 2021), Page: 158-164
E-ISSN : 2798-1428

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keperluan masyarakat untuk mendapatkan kehidupan yang pantas dan produktif. maka perlunya badan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dikendalikan oleh *cost* dan mutunya. Ditegaskan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama dalam mendapatkan akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan mendapatkan layanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. "setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta hendak memperoleh pelayanan kesehatan" (Undang-Undang Nomor 36 pasal 28 H ayat (1), 2009) dan "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik" (Undang-Undang Nomor 36 pasal 34 ayat (3), 2009). (Rusman, 2018)

Tingginya cost kesehatan membuat masyarakat kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Salah satu cara yang dapat dipergunakan untuk mengurangi beban dengan menggunakan asuransi. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memberi jaminan kesehatan kepada penduduk. BPJS yang nantinya mengambil posisi beberapa lembaga jaminan yang berada di Indonesia seperti PT. Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011. BPJS sangat diharapkan oleh penduduk agar mampu memberi layanan kesehatan pada penduduk yang lebih layak daripada tingkat pertama sampai kepelayanan paripurna. (Pertiwi, 2017)

Masalahan yang terjadi saat ini adalah munculnya masalah dimana ternyata klien BPJS merasa ditelantarkan oleh RS tertentu. Hal tersebut menimbulkan permasalahan yaitu banyaknya penduduk yang kurang memahami tentang prosedur dan standar layanan yang hendak diterimanya saat menggunakan fasilitas BPJS. Terjadi perselisihan pendapat yang diterimanya dari pihak BPJS dengan realita yang diterima penduduk di RS. Perwakilan petugas pengelolaan BPJS menyampaikan bahwa pasien tidak akan diperlakukan tidak adil dengan klien lain, tetapi realita di lapangan masih dijumpai pasien yang merasa mendapat perbedaan perlakuan dari selenggara pelayanan kesehatan. (Kurniawan et al, 2015)

BPJS kesehatan mencatat pada tahun 2017, 79,5% untuk indek kepuasan dan 89,5% untuk indeks kepuasan fasilitas kesehatan. Bila di bandingkan dengan indeks pada tahun 2016, 78,6% untuk indeks kepuasan anggota dan 76,2% untuk indeks kepuasan fasilitas kesehatan (BPJS Kesehatan, 2017)

METODE

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian *literature review*. Penelitian ini berdasarkan kumpulan dari jurnal yang telah di telaah, dan disusun secara sistematis, dan dibandingkan satu sama lain serta dibahas *literature review* terkait. Sumber Penelusuran yang bersumber dari *google scholar, mendeley* terbitan tahun 2015-2020 dengan kata kunci : kepuasan pasien, pasien bpjs, pasien umum. Hasil pengumpulan jurnal pada penelitian ini mendapatkan 18 jurnal. Tentang hubungan asuhan keperawatan pelayanan BPJS dan pelayanan umum

Nusantara Hasana Journal
Volume 1 No. 4 (September, 2021), Page: 158-164
E-ISSN : 2798-1428

terhadap kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil 18 jurnal yang didapatkan tentang kepuasan pasien BPJS dan Umum terhadap asuhan keperawatan, berdasarkan artikel yang telah dikumpulkan diperoleh hasil kajian mengenai kepuasan pasien BPJS dan Umum dalam menerima layanan kesehatan selama pasien berada di rumah sakit atau puskesmas. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa faktor di beberapa jurnal memiliki keterkaitan yang rata-rata sama dalam penilai kepuasan terhadap pasien.

Penelitian yang dilakukan didalam indonesia menunjukkan adanya Perbedaan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien BPJS sehingga berhubungan dengan kepuasan pasien. Sebagian besar pasien pengguna BPJS Kesehatan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Seperti menurut penelitian Kurniawan, Pujianto, Andayani (2015) munculnya permasalahan ternyata klien Bpjs merasa ditelantarkan oleh RS tertentu. Hal tersebut menimbulkan permasalah bahwa masih banyak penduduk yang tidak paham tentang prosedur dan standar layanan yang hendak diterimanya saat menggunakan fasilitas BPJS. Terjadinya perbedaan pendapat antara pihak BPJS yang mengatakan klien tidak akan mendapatkan perlakuan yang tidak adil dengan klien lain, tapi realitanya di lapangan masih ada pasien yang merasakan mendapat perlakuan berbeda.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh primatika ambar sari (2015) derajat kepuasan klien Bpjs masih kurang bila dibandingkan dengan klien umum hal itu dikarenakan pelayanan rumah sakit yang masih kurang dalam menangani diagnosis dan terlalu lama menunggu membuat pasien merasa tidak puas bukan hanya itu saja tetapi petugas rumah sakit tidak transparan terhadap jenis obat dan jumlah yg sudah digunakan. Maka dari itu diperlukan perbaikan yang maksimal untuk meningkatkan kepuasan pasien sehingga menciptakan cermin yang baik untuk rumah sakit tersebut. Menurut penelitian Sarah Imelda menunjukkan adanya perbedaan dan pengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan mutu pelayanan hal ini dapat memberi contoh untuk RSU supaya lebih memperhatikan pelayanan yang diberi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Meskipun klien umum percaya dengan layanan yang diberikan oleh perawat yang handal dan terbaik untuk pasien namun masih ada yang perlu diperhatikan dan diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien yang lebih maksimal.

Dari penelitian yang dilakukan Musdalifah, Irwandy, Maidin (2016) menilai kepuasan pasien dari komunikasi perawat dan dokter, lingkungan RS, *responsiveness*, manajemen rasa sakit, komunikasi obat, discharge informasi. Sanitas lingkungan RS umumnya baik hanya ketenangan area rawat inap yang buruk karena ruangan perawatan kelas III tidak ada penyekat atau tirai pemisah sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman karena pengunjung ataupun keluarga klien lainnya. Permasalahan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS karena komplain dari pasien BPJS kepada ketanggapan petugas yang membuat pasien menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan (Riska, 2016).

Menurut penelitian Pertiwi (2017) kepuasan pasien BPJS lebih rendah

Nusantara Hasana Journal
Volume 1 No. 4 (September, 2021), Page: 158-164
E-ISSN : 2798-1428

disebabkan oleh adanya pelayanan yang tidak efesien dan efektif, penyebabnya ialah rujukan yang di tunjuk oleh bpjs terbatas dan tidak fleksibel karena pasien bpjs diperbolehkan memilih satu faskes dan tidak bisa ke faskes lain walaupun bekerjasama dengan BPJS. Pasien bpjs juga tidak puas terhadap aspek *assurance* dan *tangibles* karena suasana yang diberikan rumah sakit kurang nyaman, tidak sesuai harapan dan fasilitas yang kurang memenuhi (Haq, 2018). Kepuasan pasien bpjs yang masih rendah terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari aspek kehandalan yang masih kurang, daya tanggap yang kurang, tidak adanya jaminan, tidak adanya sikap empati, aspek bukti yang tidak baik. Hal tersebut karena pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Berdasarkan fakta di lapangan masalah ketidakpuasan terjadi pada keterlambatan pelayanan, lamanya proses masuk keruang perawatan, sistem yang berbelit-belit membuat pasien tidak merasa puas atas pelayanan yang ada (Supandri, Ketaren, 2019).

Menurut penelitian Romaji & Nasihah (2018) menunjukkan hampir semua pasien bpjs dan umum merasa puas dengan pelayanan kesehatan hal ini dapat di lihat dari beberapa dimensi sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien seperti ruang perawatan yang bersih, rapih, bagus, keamanan dan kenyaman yang diberikan, sikap petugas yang baik. Pasien bpjs merasa puas kepada pelayanan karena haparan yang dimiliki pasien sesuai dengan keinginan, keluhan yang disampaikan ke pengelola bpjs yang menjadi perhatian pihak pemberi pelayanan kesehatan, pasien umum memiliki kepuasan lebih tinggi dikarenakan klien umum dapat biayai sendiri atas pelayanan yang dirasakan maka biasanya klien umum bebas memilih ruangan yang lebih nyaman sehingga mereka cenderung menuntut pelayanan terbaik (Darwati, 2018). Tidak ada perbedaan antara pasien umum dan bpjs yang terlihat dari tagihan yang terperinci dan jelas, kemudahan mengurus administrasi, penjelasan yang baik dan jelas tentang tindakan, keterampilan memberi perawatan, bersikap baik dan sopan sesuai etika, keperdulian terhadap pasien memberikan perhatian dan perawatan dengan baik, bagaimana menangani keluhan pasien yang memiliki hasil kepuasan tidak jauh berbeda (Ariningtyas, 2019). Sudah ada peningkatan kualitas pelayanan karena didukung dengan kenaikan iuran bpjs yang diterapkan oleh pemerintah dengan demikian pasien bpjs mengharapkan mendapatkan pelayanan secara adil dan bermutu (Widayati &Yuliantari, 2020).

KESIMPULAN

Dari 18 Jurnal penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya didapatkan bahwa pelayanan bpjs ternyata memiliki berbagai perbedaan dalam pelayanan sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan yang diberikan. Dari 14 Jurnal menyatakan pasien bpjs merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan, 4 Jurnal mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan. Dari 18 jurnal penelitian yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya didapatkan bahwa pelayanan non bpjs atau umum memiliki tingkat kepuasan yang besar bila dibandingkan dengan pelayanan bpjs. Serta terdapat perbedaan perlakuan antara pasien bpjs dan umum, pasien bpjs lebih sering mengalami perbedaan perlakuan entah itu tentang pelayanan, ruangan, ataupun prosesnya oleh karena itu

Nusantara Hasana Journal
Volume 1 No. 4 (September, 2021), Page: 158-164
E-ISSN : 2798-1428

pelayanan kesehatan yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dialami pasien.

Menurut hasil dari *literature review* di atas menunjukkan adanya Perbedaan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien Umum sehingga dapat berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan bedasarkan hasil kepuasan pasien dimana kepuasan pasien pengguna BPJS lebih rendah dari pasien Umum. Hal ini terbukti dari setiap jurnal yang ada diatas menunjukkan kepuasan pasien BPJS yang masih rendah. Dan terdapat perbedaan antara pasien bpjs dan pasien umum terhadap kualitas yang diberikan dalam pelayanan seperti perlakuan yang dibeda-bedakan, proses pendaftaran yang berbelit-belit, dan merasa tidak dilayani sesuai standar prosedur. Pelayanan yang diberikan dengan baik akan menimbulkan rasa puas, bisa membuat pasien kembali berkunjung ke pelayanan kesehatan tersebut, dan bisa mempengaruhi konsumen yang lain untuk menggunakan layanan kesehatan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Ambar Sari, P., Ichsan, B., & Alam, Y. (2015). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri*. *Naskah Publikasi*, 1–10. Retrieved from http://eprints.ums.ac.id/40493/

Ariningtyas, Y. A. (2019). P*erbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Pada Peserta Bpjs Dan Non Bpjs*. *Jurnal Medika : Karya Ilmiah Kesehatan*, *4*(1).

Awalinda, T., Ake, J., & Silva, M. C. da. (2019). *Level of Satisfaction of Patients of Bpjs Health on Quality of Service in Puskesmas Bailang, Manado City*. *Jurnal Ilmiah …*, *7*(1). Retrieved fromhttps://ejurnal.poltekkes-manado.ac.id/index.php/juiperdo/article/view/794

Darwati, L. (2018). *Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur*. *Journal for Quality in Women's Health*, *1*(2), 28–34. https://doi.org/10.30994/jqwh.v1i2.14

Dewi, A., & Ramadhan, N. K. (2016). *The Difference of Satisfaction Level in BPJS Health Insurance Patient and Non Insurance Patient toward Health Service*. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, *5*(1), 36. https://doi.org/10.11591/ijphs.v5i1.4760

Haq, M. M. (2018). Perbedaan kepuasan pasien bpjs dan non bpjs pada mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rsi sakinah kab mojokerto. *Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSI Sakinah Mojokerto*.

Imelda, S., & Nahrisah, E. (2019). *ANALISIS TINGKAT MUTU PELAYANAN RAWAT INAP DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RSUP ADAM MALIK MEDAN (STUDI PERBANDINGAN ANTARA PASIEN UMUM DAN PASIEN BPJS). JURNAL INFORMATIKA*. https://doi.org/10.36987/informatika.v3i3.221

Kurniawan, Y., Pujianto, A., & Andayani, S. (2015). *Analisis Perbedaan Pelayanan Kesehatan*. *Jurnal Dinamika Administrasi*, (1).

Martapura, R. Z., Jica, N. K.-, Ratu, R., & Martapura, Z. (2020). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan Ariany Dhesi Puspitasari , Endang Pertiwiwati , Ichsan Rizany Program Studi Ilmu Keperawatan , Fakultas Kedokteran , Universitas Lambung Mangkurat Email Kores*. *8*(1), 93–100. https://doi.org/10.20527/dk.v8i1.5869

Musdalifah, M., Irwandy, I., & Maidin, A. (2016). *Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien JKN dan Umum di RSUD Bantaeng Tahun 2015*. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*.

Mulyati, & susanti, eri. (2020). *Level of Patient Satisfaction in Receiving Service Nursing Care*. *12*(1), 57–62.

Naufal Roby Firmansyah, Christyana Sandra, & Eri Witcahyo. (2016). *Perbedaan Kepuasaan antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember*. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahsiswa*. Retrieved from https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/78414/R.Moh.Naufal Roby Firmansyah.pdf?sequence=1

Pertiwi, A. (2017). A*nalisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. Jurnal Manajemen Dayasaing*, *18*(2), 113. https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508

Profil Kesehatan Kab/Kota. (2017). https://dinkes.bantenprov.go.id/id/archive/profil-kesehatan-provinsi-bant/1.html

Ria Dian Novita. (2019). *Analisis komparatif kualitas pelayanan pasien BPJS dan pasien UMUM terhadap kepuasan pasien di puskesmas (studi empiris pada puskesmas balarejo kab.madiun)*. http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SIMBA/article/view/1231

Riska, D. S. (2016). *Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD I.A.MOEIS Samarinda*. *EJournal Administrasi Negara*.

Romaji, R., & Nasihah, L. (2018). A*NALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DAN NON BPJS DI RSUD GAMBIRAN KEDIRI JAWA TIMUR. Preventia : The Indonesian Journal of Public Health*. https://doi.org/10.17977/um044v3i2p143-147

Rusman, A. D. P. (2018). *The Relationship Between The Quality Of Health Sevices And Patien Satisfaction Of Users Of The Social Security Organizing Body (Bpjs) At The Maiwa Health Center In Enrekang Regency Nurheda 1) Usman*. *1*(1), 2614–3151. Retrieved from http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes

SUPANDRI, O. D. I., KETAREN, O., & ... (2019). *PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM RAWAT INAP DI*

Nusantara Hasana Journal
Volume 1 No. 4 (September, 2021), Page: 158-164
E-ISSN : 2798-1428

RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH MEDAN TAHUN 2019. JURNAL ILMIAH …. https://www.mendeley.com/research-papers/cc18ee22-13d2-38d2-984a-5e006f157d89/

Tunggal, Hadi Setia. 2016. *Kumpulan Peraturan Sistem Jaminan Nasional (SISN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Social (BPJS).* Jakarta: Harvarindo.

WIDAYATI, Kus Daru; YULIANTARI, Kartika. KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS PADA RSUD XYZ. **Jurnal Akrab Juara**, [S.l.], v. 5, n. 1, p. 220-227, feb. 2020. ISSN 2620-9861. Available at: http://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/957