

MUTU PELAYANAN DAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK YANG BAIK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI RSI NU DEMAK

Dyah Ayu Wulandari¹, Nadhifah²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Karya Husada Semarang

Email: tata.talitha@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan data jumlah pasien rawat inap di RS Islam Nahdlatul Ulama Demak yang menggunakan BPJS Pasien kelas 3 pada tahun 2014 sebanyak 1.117 pasien. Pada tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 2.032 pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan. Desain penelitian menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi pasien peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas III estimasi / rata-rata dari bulan Januari sampai dengan Agustus 2016 berjumlah 95 pasien. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 77 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Hasil Penelitian yaitu ada hubungan mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan. Ada hubungan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III pengguna BPJS Kesehatan. Saran bagi instansi kesehatan agar meningkatkan mutu pelayanan dan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS kesehatan Di RSI Nahdlatul Ulama Demak dengan memberikan pelatihan / workshop kepada tenaga kesehatan secara menyeluruh sehingga semua tenaga kesehatan menjadi lebih tahu tentang cara meningkatkan mutu pelayanan di RS tersebut.

Kata kunci: Mutu pelayanan; komunikasi terapeutik; tingkat kepuasan pasien

QUALITY OF SERVICE AND GOOD THERAPEUTIC COMMUNICATIONS IMPROVE THE SATISFACTION OF HEALTH BPJS PATIENTS IN RSI NU DEMAK

ABSTRACT

Based on the data on the number of inpatients in hospital Nahdlatul Ulama Islam Demak BPJS Patients who use grade 3 in 2014 as many as 1,117 patients. In 2015 increased to 2,032 patients. To determine the correlation Service Quality and Therapeutic Communication Health Workers With Patient Satisfaction Level Class III Inpatient Users BPJS. Design correlation with research using cross sectional approach. The patient population treated BPJS participants in Inpatient Class III estimated / average from January to August 2016 amounted to 95 patients. The sample in this research is class III inpatients users BPJS total of 77 respondents. The sampling technique uses accidental sampling. There is a correlation between quality of service and patient satisfaction level III class inpatient BPJS users. There is correlation between communication therapeutic and patient satisfaction level grade III users BPJS. Health institutions in order to improve the quality of care and therapeutic communication of health personnel of class III inpatient users health BPJS In RSI Nahdlatul Ulama Demak by providing training / workshop for health workers so completely that all health professionals become more knowledgeable about how to improve the quality of service in the hospital.

Keywords: Quality of service; therapeutic communication; patient satisfaction

Pendahuluan

Di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang mempunyai tujuan menjamin kesehatan untuk semua penduduk. Capaian penduduk yang memiliki jaminan kesehatan di Indonesia Tahun 2012 mencapai 64,58% dan targetnya adalah 80,10%, hal ini menunjukkan capaian masih jauh dari target kepemilikan jaminan kesehatan. Jumlah pendaftar mandiri perhari di Jawa Tengah adalah 3.737 jiwa. Jumlah penduduk yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional di Jawa Tengah adalah untuk Jamkesmas 14.150.983 jiwa akses Sosial 2.047.571 jiwa, TNI/ Polri 174.469 jiwa, Jamsostek 681.223 jiwa, Imigrasi Jamkesda 43.504 jiwa, sehingga jumlah keseluruhan 17.097.750 jiwa (52,85%) (Pofil Dinas Provinsi Jateng, 2014).

Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan adalah rumah sakit yang mana rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam pelayanan kesehatan dan menghasilkan data yang akurat. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit sendiri. Untuk mencapai kualitas yang diharapkan oleh masyarakat perlu adanya kerjasama dan usaha yang berkesinambungan (Permenkes, 2008).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi karakteristik individu, sosial, emosional dan kebudayaan. Sedangkan faktor eksternal meliputi karakteristik produk, harga, lokasi, pelayanan, fasilitas, *image*, desain visual, suasana dan komunikasi (Simamora, 2008).

Berdasarkan survey yang diperoleh dari study penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSI Nahdlatul Ulama Demak tahun 2016, diperoleh data komplain masyarakat atau pasien tahun 2014 sejumlah 68 orang dan tahun 2015 sejumlah 75 orang. Hasil survei juga didapatkan dari hasil wawancara dengan 10 pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan, didapatkan sebanyak 6 (60%) pasien mengatakan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi cukup jelas dan mudah dipahami, cepat tanggap dalam menangani keluhan, sedangkan 4 (40%) pasien mengatakan tenaga kesehatan kurang cepat dan kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, selain itu tenaga kesehatan juga dalam memberikan informasi kurang jelas dan kurang dipahami serta pasien juga menganggap bahwa

tenaga kesehatan kurang pandai dalam berempati terutama dalam hal pelayanan keperawatan (IKM NU, 2016)

Berdasarkan dari studi pendahuluan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Dan Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kelas III Rawat Inap Pengguna BPJS Kesehatan RSI Nahdlatul Ulama Demak Tahun 2016”.

Tinjauan Teoritis

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2014)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Pohan, 2014):

1. Faktor internal

Karakteristik individu (Usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan), social, faktor emosional, kebudayaan

2. Faktor eksternal

Karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana, komunikasi

Jaminan Nasional merupakan bentuk perlindungan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan hidup yang layak. Sistem jaminan nasional adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (UU RI No 4, 2004)

Menurut Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 menyatakan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan penyelenggaraan jaminan sosial kesehatan disebut BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggaraan program jaminan kesehatan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Desain penelitian ini adalah *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas III pengguna

BPJS Kesehatan di RSI Nahdlatul Ulama Demak. Populasi pasien peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSI Nahdlatul Ulama Demak. Besar sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 77 pasien. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental Sampling*. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner mutu pelayanan, komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.

Analisa Bivariat merupakan analisa yang dilakukan lebih dari dua variabel, analisa bivariat berfungsi untuk mengetahui hubungan antara variabel independen yaitu peran keluarga dan religiusitas dengan perilaku seks pranikah, dengan menggunakan uji statistic *Chi Square* (Notoatmodjo, S. 2010)

Hasil Penelitian

1. Hubungan mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan

Tabel 1 Hubungan mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSI Nahdlatul Ulama Demak Tahun 2016

| Mutu pelayanan tenaga kesehatan | kepuasan pasien | | | | Total | % | Pvalue |
|---------------------------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|--------|
| | Kurang puas | | Puas | | | | |
| | f | % | f | % | | | |
| Kurang baik | 14 | 73,7 | 5 | 26,3 | 19 | 100 | 0,000 |
| Baik | 11 | 19 | 47 | 81 | 58 | 100 | |
| Jumlah | 25 | 32,5 | 52 | 67,5 | 77 | 100 | |

Tabel 1 mutu pelayanan tenaga kesehatan yang kurang baik sebanyak 19 responden, dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan sebagian besar adalah kurang puas sebanyak 14 responden (73,7%) dan puas sebanyak 5 responden (26,3%). Mutu pelayanan tenaga kesehatan yang baik sebanyak 58 responden, dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan sebagian besar adalah puas sebanyak 47 responden (81%) dan kurang puas sebanyak 11 responden (19%).

Hasil uji statistik didapatkan Pvalue = 0,000, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSI Nahdlatul Ulama Demak Tahun 2016.

2. Hubungan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III pengguna BPJS Kesehatan

Tabel 2 Hubungan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSI Nahdlatul Ulama Demak Tahun 2016

| Komunikasi terapeutik tenaga kesehatan | kepuasan pasien | | | | Total | % | Pvalue |
|--|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|--------|
| | Kurang puas | | Puas | | | | |
| | f | % | f | % | | | |
| Kurang baik | 12 | 66,7 | 6 | 33,3 | 18 | 100 | 0,001 |
| Baik | 13 | 22 | 46 | 78 | 59 | 100 | |
| Jumlah | 25 | 32,5 | 52 | 67,5 | 77 | 100 | |

Tabel 2 menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik tenaga kesehatan yang kurang baik sebanyak 18 responden, dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan sebagian besar adalah kurang puas sebanyak 12 responden (66,7%) dan puas sebanyak 6 responden (33,3%). Komunikasi terapeutik tenaga kesehatan yang baik sebanyak 59 responden, dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan sebagian besar adalah puas sebanyak 46 responden (78%) dan kurang puas sebanyak 13 responden (22%).

Hasil uji statistik didapatkan Pvalue = 0,001, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSI Nahdlatul Ulama Demak Tahun 2016.

Pembahasan

1. Hubungan mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSI Nahdlatul Ulama Demak Tahun 2016

Hasil penelitian disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSI Nahdlatul Ulama Demak Tahun 2016.

Pelayanan atau kinerja dokter, pelayanan atau perawat, penyediaan makanan dan menu, fasilitas nonmedis dan kebersihan lingkungan rumah sakit merupakan indikator mutu pelayanan kesehatan dan dapat menentukan baik atau tidaknya suatu mutu pelayanan kesehatan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit

maka semakin tinggi pula mutu pelayanan yang akan diperoleh oleh rumah sakit tersebut (Sabarguna, 2008).

Hal ini sesuai dengan teori faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain yaitu fasilitas dan suasana. Suatu pelayanan kesehatan harus memperhatikan sarana prasarana dalam fasilitas yang baik pada pasien. Hal tersebut dilakukan untuk menarik minat pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan suasana pelayanan kesehatan yang nyaman, aman dan keakraban antara pasien dan pemberi pelayanan kesehatan akan mempengaruhi kepuasan pasien (Simamora, 2008).

Hal ini didukung oleh teori yang menyatakan ketidakpuasan pasien yang paling sering ditemukan erat kaitanya dengan sikap dan perilaku petugas RS, antara lain: lamanya waktu tunggu, lingkungan RS, sikap, perilaku, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menjadi kunci ketidakpuasan pasien di RS sehingga pasien mencari pelayanan kesehatan lainnya (Suryani, 2013).

2. Hubungan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III pengguna BPJS Kesehatan di RSI Nahdlatul Ulama Demak Tahun 2016

Hasil penelitian disimpulkan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSI Nahdlatul Ulama Demak Tahun 2016.

Komunikasi terapeutik yang baik diharapkan dapat memberikan informasi yang baik dan dapat membina hubungan saling percaya terhadap pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pengguna dapat tercapai apabila ada pelayanan yang unggul, yakni sikap atau cara karyawan dalam melayani pengguna, secara memuaskan atau *service excellent* yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pencapaian tingkat *excellent*, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpakaian rapi, bersikap ramah, selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena dibutuhkan serta menguasai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya (Tjiptono, 2006).

Komunikasi terapeutik merupakan hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien, dalam hal ini tenaga kesehatan dan klien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional klien (Stuart, 2010).

Hal ini sesuai dengan pendapat yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor komunikasi yaitu komunikasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan bagaimana keluhan-keluhan pasien dengan cepat diterima dan ditangani oleh penyedia jasa serta penjelasan yang tepat dan akurat sesuai kebutuhan pasien (Haryanti, 2000).

Kesimpulan

Mutu pelayanan dan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS di RSI Nahdlatul Ulama Demak.

Saran

Instansi Kesehatan dan instansi terkait agar meningkatkan mutu pelayanan dan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan pasien kelas III rawat inap pengguna BPJS kesehatan dengan melakukan evaluasi kinerja setiap 1 tahun sekali atau dengan memberikan kuesioner kepada pasien, sehingga dari kuesioner tersebut mengetahui tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Masyarakat agar mengetahui lebih mendalam mengenai mutu pelayanan dan komunikasi terapeutik dengan baik sehingga dapat juga meningkatkan kualitas Rumah Sakit

Daftar Pustaka

Haryanti. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Universitas Airlangga

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSI Nahdlatul Ulama Demak. 2016.

Notoatmodjo, S. 2010. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Peraturan Menteri kesehatan 269/Menkes/III/2008 Mengenai Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Pohan, I.S. 2014. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Profil Dinas Provinsi Jawa Tengah. 2014

Sabarguna, B. S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY

Simamora, B. 2008. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Stuart, G.W & Sundeen, S.J. 2010. *Principles & Practice of Psychiatric Nursing: Anxiety Responses and Anxiety Disorder*. Missouri : Mosby

Suryani, P.A & Ariyanti, S. 2013. *Hubungan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Pelayanan Keperawatan Dengan Words Of Mouth Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makasar*. Skripsi tidak dipublikasikan.

Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40. 2004. *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Republik Indonesia