

**PERSEPSI PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN TENTANG PELAYANAN
KEGAWATDARURATAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RSUD dr. DRADJAT PRAWIRANEGARA SERANG**

Erna Lestari*, Eli Amaliyah

Program Studi DIII Keperawatan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: ernalestari57@gmail.com

Abstrak

Pelayanan gawat darurat adalah pelayanan kesehatan yang harus diberikan secepatnya untuk mencegah kematian, keparahan dan atau kecacatan sesuai dengan kemampuan fasilitas kesehatan. Pemanfaatan jaminan ini dapat digunakan di fasilitas kesehatan seperti puskesmas, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama dan rumah sakit kelas D pratama serta fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan seperti klinik utama, rumah sakit umum dan rumah sakit khusus sekalipun dalam keadaan darurat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien pengguna BPJS Kesehatan tentang pelayanan kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Dradjat Perawiranegara Serang. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif untuk melihat gambaran persepsi pasien pengguna BPJS Kesehatan tentang pelayanan kegawatdaruratan dengan sampel sebanyak 73 pasien BPJS di IGD Rumah Sakit Umum Daerah dr. Dradjat Prawiranegara. Hasil menunjukkan dimensi *reliability* (keandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan dimensi *empathy* (empati) memiliki kesenjangan terbesar. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *gap 5* dari ketiga dimensi tersebut (-0,33). Hanya ada satu dimensi yang memiliki kesenjangan kecil yaitu dimensi *assurance* (keamanan) dengan nilai *gap 5* yaitu 0,01.

Kata kunci : *Persepsi, BPJS, Kegawatdaruratan*

PENDAHULUAN

Perubahan gaya hidup menjadi salah satu hal yang dapat menyebabkan banyak gangguan kesehatan menyerang masyarakat. Untuk menangani masalah kesehatan masyarakat, pemerintah telah membuat suatu jaminan kesehatan nasional yang dapat menjamin kesehatan masyarakat Indonesia dari berbagai kalangan.

Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) mengamanatkan bahwa program jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk program jaminan kesehatan melalui suatu badan penyelenggaraan jaminan sosial. Program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan telah dimulai sejak 1 Januari 2014 (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional).

Berdasarkan data riset kesehatan daerah tahun 2013 menyatakan bahwa masih banyak masyarakat Indonesia yang masih belum optimal dalam pemanfaatan pelayanan

kesehatan ini. Selain itu, masih ada 50,5% masyarakat Indonesia tidak memiliki jaminan kesehatan, 28,9% memiliki jamkesmas, 9,6% memiliki Jamkesda, 6% memiliki Askes Sosial, 4,4% memiliki Jamsostek, 1,7% memiliki Askes Swasta dan 1,7% memiliki Tunjangan Perusahaan (Risksdas, 2013).

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Dradjat Prawiranegara sebagai rumah sakit tipe B rujukan dari berbagai fasilitas kesehatan di daerah Serang dan sekitarnya, telah banyak menangani kasus kegawatdaruratan baik pasien dengan sistem pembayaran umum maupun pembayaran menggunakan kartu JKN.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif untuk melihat gambaran persepsi pasien pengguna BPJS Kesehatan tentang pelayanan kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah dr. Dradjat Prawiranegara Serang. Penelitian ini bertempat di IGD Rumah Sakit dr. Dradjat Prawiranegara yang dilakukan pada bulan Oktober 2018.

Responden penelitian sebanyak 74 pasien BPJS di IGD RSUD dr.Drajat Prawiranegara. Kuesioner yang digunakan adalah “*ServQual (Service Quality) Scale*”. Kuesioner ini memiliki 22 item pernyataan tentang kualitas pelayanan. Hasil uji validitas didapatkan nilai $r_{hitung} (0,990) \geq r_{tabel} (0,296)$. Hasil uji reliabilitas kuesioner ini didapatkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,990 ($\alpha \geq 0,6$).

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1.

Distribusi frekuensi pasien IGD RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang (n = 74)

Variabel	Frekuensi	%
Jenis kelamin		
a. Perempuan	43	58,1%
b. Laki – laki	31	41,9%
Jumlah	74	100%
Usia		
a. 20 – 25 tahun	20	27%
b. 26 – 35 tahun	13	17,6%
c. 36 – 45 tahun	18	24,3%
d. 46 – 55 tahun	13	17,6%
e. > 55 tahun	10	13,5%
Jumlah	74	100%
Pendidikan Terakhir		
a. SD/ sederajat	17	23%
b. SMP/ MTs/ sederajat	10	13,5%
c. SMA/ MA/ sederajat	41	55,5%
d. D1 – D4/ sederajat	2	2,7%
e. S1/ sederajat	0	0%
Jumlah	74	100%

Sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 43 orang (58,1%). Pada karakteristik usia, sebagian besar responden memiliki usia dalam rentang 20 – 25 tahun yaitu sebanyak 20 orang (27%). Pada karakteristik pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/ MA/ sederajat dengan jumlah 41 orang (55,5%).

Persepsi Pelayanan IGD RSUD dr.Drajat Prawiranegara

Hanya ada satu atribut pernyataan yang memiliki nilai *gap* positif (0,63) sedangkan 21 atribut pernyataan lainnya memiliki nilai *gap* negatif. Berikut urutan *gap 5* tiap atribut dari *gap* terkecil sampai *gap 5* terbesar (tabel 2).

Tabel 2.
Distribusi Nilai rata – rata gap 5 terhadap pernyataan kualitas pelayanan IGD RS Dr. Dradjat Prawiranegara Serang (n = 74)

Atribut pernyataan	Kenyataan pelayanan		Harapan pelayanan		
	Nilai pembobotaan	Rata – rata kenyataan	Nilai pembobotaan	Rata – rata harapan	Nilai gap 5
1	430	5,81	454	6,14	-0,32
2	442	5,97	457	6,18	-0,20
3	457	6,17	474	6,41	-0,23
4	451	6,09	476	6,43	-0,34
5	459	6,20	482	6,51	-0,31
6	457	6,17	476	6,43	-0,26
7	447	6,04	472	6,38	-0,34
8	455	6,15	480	6,49	-0,34
9	455	6,15	485	6,55	-0,41
10	465	6,28	483	6,53	-0,24
11	463	6,26	478	6,46	-0,20
12	455	6,15	483	6,53	-0,38
13	450	6,08	486	6,57	-0,49
14	522	7,05	475	6,42	0,63
15	463	6,26	480	6,49	-0,23
16	467	6,31	481	6,50	-0,19
17	464	6,27	478	6,46	-0,19
18	452	6,11	467	6,43	-0,32
19	456	6,16	483	6,53	-0,36
20	459	6,20	484	6,54	-0,34
21	455	6,15	482	6,51	-0,36
22	463	6,26	483	6,53	-0,27
Jml		136,3		142	

Tabel 3 menggambarkan pernyataan tentang petugas IGD dapat merahasiakan kondisi pasien sesuai dengan peraturan merupakan satu – satunya atribut pernyataan yang memiliki nilai *gap* positif. Pada atribut pernyataan lain (21 item) memiliki nilai *gap* negatif.

Tabel 3.

Distribusi Nilai Gap 5 Dari Atribut Dengan Gap Terkecil Sampai Atribut Dengan Gap 5 Terbesar (item pernyataan = 22)

Atribut	Pernyataan	Gap 5
14	Petugas IGD dapat merahasiakan kondisi pasien sesuai dengan peraturan	0,63
16	Petugas IGD selalu bersikap sopan terhadap pasien dan keluarga	- 0,19
17	Petugas IGD memberikan jawaban yang tepat terhadap pertanyaan pasien	- 0,19
2	Alat – alat yang digunakan di IGD canggih dan modern	- 0,20
11	Petugas IGD selalu cepat	-

	dalam merespon keluhan pasien	0,20
3	IGD terlihat dengan jelas dan mudah dicari/ ditemukan	- 0,23
15	Pasien merasa aman dilakukan tindakan oleh petugas medis IGD	- 0,23
10	Petugas IGD sigap dalam menangani pasien	- 0,24
6	Petugas IGD menangani keluhan pasien	- 0,26
22	Petugas IGD memberikan perhatian terhadap kebutuhan pasien	- 0,27
5	Petugas IGD memberikan pelayanan dengan tepat	- 0,31
1	Lingkungan IGD bersih dan nyaman	- 0,32
18	Petugas IGD memberikan perhatian kepada pasien	- 0,32
4	Petugas IGD menggunakan pakaian/ seragam dengan rapi	- 0,34
7	Petugas IGD ini dapat diandalkan dengan baik	- 0,34
8	Pelayanan yang diberikan di IGD tepat dan cepat	- 0,34
20	Petugas IGD mengetahui apa yang dibutuhkan pasien	- 0,34
19	Petugas IGD memberikan pelayanan tanpa membedakan status pasien	- 0,36
21	Petugas IGD memberikan pelayanan dengan sepenuh hati	- 0,36
12	Petugas IGD selalu membantu pasien	- 0,38
9	Petugas IGD memperhatikan keselamatan pasien	- 0,41
13	Petugas IGD selalu menanggapi keluhan pasien dengan baik	- 0,49

Perhitungan rata – rata jawaban anatara harapan pasien terhadap kenyataan pelayanan di IGD RS Dr. Dradjat Prawiranegara Serang tersebut dirasakan oleh pasien berdasarkan lima dimensi *Parasuraman's Servqual* yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keamanan) dan *empathy* (empati).

Tabel 4 menggambarkan dimensi *reliability* (keandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan dimensi *empathy* (empati) memiliki kesenjangan terbesar. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *gap 5* dari ketiga

dimensi tersebut (-0,33). Hanya ada satu dimensi yang memiliki kesenjangan kecil yaitu dimensi *assurance* (keamanan) dengan nilai *gap 5* yaitu 0,01.

Tabel.4
Distribusi Nilai rata – rata gap 5 terhadap pernyataan kualitas pelayanan IGD RS Dr. Dradjat Prawiranegara Serang (n = 74)

Dimensi	Atribut pernyataan	Jumlah rata – rata kenyataan	Jumlah rata – rata harapan	Nilai kenyataan	Nilai harapan	Gap 5
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	1, 2, 3, 4	24,04	25,16	6,01	6,29	-0,28
<i>Reliability</i> (keandalan)	5, 6, 7, 8, 9	30,71	32,36	6,14	6,47	-0,33
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	10, 11, 12, 13	24,77	26,09	6,19	6,52	-0,33
<i>Assurance</i> (keamanan)	14, 15, 16, 17	25,89	25,87	6,47	6,46	0,01
<i>Empathy</i> (empati)	18, 19, 20, 21, 22	30,88	32,54	6,18	6,51	-0,33

PEMBAHASAN

Persepsi adalah suatu hal yang menjadi kepercayaan atau pandangan yang merupakan hasil dari pengalaman pancaindera yang diterima. Persepsi pasien pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan merupakan bentuk kepercayaan atau pandangan terhadap pelayanan yang diterima, dilihat dan dirasakan oleh pancainderanya. Persepsi kualitas pelayanan rumah sakit meliputi faktor – faktor seperti pengawasan berlangsung dengan teratur, efek jangka panjang yang akan dialami dari penyakit akan diberitahu, terdapat cara

yang segera mungkin dapat mengurangi rasa sakit, karyawan rumah sakit memberi dukungan dari segi emosi dan keluarga diberi peluang terlibat dalam pembuatan keputusan (Martilla, J.A, 1997).

Hasil didapatkan bahwa sebagian besar responden adalah pasien IGD RSUD dr Dradjat Prawiranegara berjenis kelamin perempuan, berusia 20 – 25 tahun dan memiliki pendidikan terakhir SMA/ MA/ sederajat. Hal ini menggambarkan bahwa perempuan dan usia produktif rentan terhadap kesehatan. Data Risesdas tahun 2007 menunjukkan perempuan memiliki persentasi besar dalam penyakit sendi dan hipertensi dibanding dengan laki – laki (Depkes RI 2008).

Dari hasil perhitungan 22 item pernyataan didapatkan nilai *servqual* yang menjadi nilai persepsi pasien terhadap pelayanan IGD RSUD dr Dradjat Prawiranegara. Nilai *servqual* atau nilai *gap* positif berarti apa yang diharapkan konsumen sudah sesuai dengan apa yang diperoleh konsumen, sedangkan nilai *gap* negatif mengartikan apa yang diharapkan oleh konsumen belum sesuai dengan apa yang telah diterima. Semakin besar *gap* yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *servqual gap* 5, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Menjaga privasi pasien adalah kewajiban semua profesi kesehatan baik dokter maupun perawat. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 Pasal 22 ayat (1) menyatakan bahwa bagi tenaga kesehatan jenis tertentu dalam melaksanakan tugas profesinya berkewajiban untuk menjaga kerahasiaan identitas dan tata kesehatan pribadi pasien. Kewajiban perawat berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 148/ 2010 dan Keputusan Menteri Kesehatan 1239/ 2001 berkaitan dengan praktik perawat, kewajiban perawat terdapat pada pasal 12 ayat (1) yang menjelaskan bahwa dalam melaksanakan praktik, perawat wajib untuk menyimpan rahasia sesuai dengan peraturan perundang – undangan.

Kualitas pelayanan dilihat berdasarkan skor *servqual* dari lima dimensi *Parasuraman's Servqual* yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keamanan) dan *empathy* (empati) dimana dimensi *assurance* (keamanan) merupakan dimensi yang memiliki nilai *gap* positif sedangkan empat dimensi

lainnya memiliki nilai negative yaitu dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik). Hasil perhitungan nilai *servqual (gap)* didapatkan juga atribut pernyataan yang bersifat negatif. Terdapat 21 atribut pernyataan yang bersifat negatif. Hal ini menggambarkan bahwa 21 atribut pernyataan tersebut belum sesuai dengan apa yang diharapkan pasien dan apa yang telah diterima pasien. Atribut yang paling memiliki kesenjangan besar adalah petugas IGD RSUD dr Dradjat Prawiranegara selalu meanggapi keluhan pasien dengan baik. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibawani Yunestri Mukti et.all (2013) yang memiliki hasil penelitian terdapat 46,7% responden dalam penelitiannya tidak puas terhadap hubungan antar manusia yang kurang baik, hal ini dikarenakan mereka tidak puas dengan dokter yang tidak mengutamakan kepentingan pasien, selain itu dokter kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antar petugas kesehatan dan pasien, manajer dan petugas, dan antar tim kesehatan dengan masyarakat. Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga kerahasiaan, menghormati, responsive, memberikan perhatian, mendengarkan keluhan dan berkomunikasi dengan baik. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Citra (2012) menjelaskan bahwa faktor perhatian personal memberikan pengaruh terhadap loyalitas pasien. Pada dasarnya perawat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan secara teratur dan tepat waktu yang harus didukung oleh sikap ramah tamah, sopan santun dan mau bersabar serta mau menyisihkan waktunya untuk mendengarkan keluhan pasien dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (Ambarwati & Latruva, 2014).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hanya ada satu atribut pernyataan yang memiliki nilai *gap* positif (0,63) sedangkan 21 atribut pernyataan lainnya memiliki nilai *gap* negative. Pernyataan tentang petugas IGD dapat merahasiakan kondisi pasien sesuai dengan peraturan merupakan satu – satunya atribut pernyataan yang memiliki nilai *gap* positif.

Saran

Perlu adanya perbaikan pelayanan ditinjau dari empat dimensi tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan pasien IGD RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang. Selain itu perlu dilakukannya penelitian dengan jumlah responden yang lebih banyak dan mencakup keseluruhan unit IGD RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, Diah & Lataruva, Eisha. (2014). Pengaruh beban kerja terhadap stress perawat IGD dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating (studi pada RSUP Dr. Kariadi Semarang). Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
- BPJS Kesehatan. (2015). Retrieved september sabtu, 2017, from <http://bpjs-kesehatan.go.id>
- Citra. (2012). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSU Bundan Thamrin Medan tahun 2012. Medan : Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara
- DeLaune, S. C., & Ladner, P. K. (2011). *Fundamental of nursing standards & practice, 4th edition*. new York: Dalmar Cengage Learning.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Riset kesehatan dasar (RISKESDAS) 2007 Laporan Nasional 2007
- Dharma, K. K. (2011). *Metodologi penelitian keperawatan : Panduan melaksanakan dan menerapkan hasil penelitian*. Jakarta: Trans Info Media.
- Good, J. (2006). *Wittgenstein and The Theory of perception*. London: British library cataloguing.
- LeBoeuf, M. (2010). *Menangani dan memelihara pelanggan seumur hidup*. Jakarta: PT Tangga Pustaka.
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977). Importance-performance analysis, *Journal of Marketing*, Vol. 41 No. 1, pp. 77-9.
- Mukti, Wibawani Yunestri., Hamzah, Asiah & Nyorong Mappedy. (2013). Pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit woodward kota palu. *Jurnal AKK Vol 2 No 3*. Makasar : Jurnal AKK
- Nichols, Ryan. (2007). *Thomass Reid;s Theory of Perception*. New York : Oxford University Press Inc
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring customer satisfaction : Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistiyo, Budi. (2010). Analisa dimensi service quality (servqual) terhadap asuhan keperawatan di ruang perawatan umum I dan II di RS Sentra Medika. Universitas Indonesia. diakses melalui www.lib.ac.id
- Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
- Widjajarta, Marius. (2011). *Laporan akhir tim pengkajian hukum tentang hak dan kewajiban tenaga kesehatan*. Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
- Wospakrik, Frengki. 2010. *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi Fisik Terhadap Peran Perawat dalam Pelaksanaan Personal Hygiene di Ruang Bedan dan Penyakit Dalam RSUD Kabupaten Nabire*. Fakultas Kedokteran UGM Yogyakarta