

**PENGARUH KENAIKAN PREMI BPJS TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN  
PASIEN RAWAT INAP BPJS MANDIRI DI RSUD BREBES**

**Indah Dewi Mulyani**

Email: [indahdewisessa82@gmail.com](mailto:indahdewisessa82@gmail.com)

Universitas Muhamadiyah Setiabudi Brebes, Jalan P. Diponegoro KM Pesantunan – Wanasari –  
Brebes 52212, Indonesia Telp (0283) 6199000

**Abstrak**

Untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap BPJS Mandiri pihak Rumah Sakit Umum Daerah Brebes perlu memperbaiki variabel *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggungan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (nyata) secara keseluruhan. Untuk memenuhi harapan pasien sebaiknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Brebes harus memperbaiki atribut pelayanan yang berada pada kuadran A, yaitu pengetahuan dan kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit keterampilan para dokter dan perawat dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, penataan Exterior dan interior ruangan harus menarik, perlengkapan untuk perawatan pasien dan perlengkapan selalu bersih dan siap pakai, peralatan medis dan teknologi digunakan sudah memadai.

Selain itu juga harus mempertahankan atribut pelayanan yang berada pada kuadran B yaitu prosedur penerimaan pasien yang dilakukan secara tepat dan cepat, pelayanan pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat, kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan, pelayanan kepada semua pasien, ruangan rumah sakit harus terjaga kebersihan, kerapian dan kenyamanan, petugas rumah sakit selalu berpenampilan rapi dan bersih.

Kata kunci: Meningkatkan Variabel Reability.

**1. Pedahuluan**

Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang sangat utama, kebutuhan yang dimaksud adalah untuk mendapatkan kesehatan yang prima, seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka semakin meningkat tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan, hal ini menjadikan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak saja pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan saja tetapi memberikan kepuasan dan kenyamanan terutama bagi konsumen (anggota BPJS Mandiri) atau pasien.

Masyarakat sangat beruntung dengan adanya BPJS Mandiri yang meringankan, beban biaya pengobatan yang saat ini semakin mahal. Adapun

Visi BPJS Mandiri adalah kesehatan yang handal unggul dan terpercaya.

BPJS Kesehatan yang hadir sejak 1 Januari 2014 ini memang sengaja diluncurkan oleh pemerintah untuk membawa angin segar bagi masyarakat Indonesia. Meskipun sistem dan menaknisme BPJS Kesehatan di beberapa sisi masih nampak sulit dan rumit, namun pemerintah beserta segenap pihak yang terkait terus berusaha membenahi dan memperbaiki sistem agar tercipta layanan yang baik dan kepuasan bagi para peserta BPS.

BPJS Kesehatan adalah biaya atau iuran yang murah meriah. Bagaimana tidak, hanya dengan premi per-bulan, untuk kelas 1 sebesar Rp59.500, kelas 2 sebesar Rp49.500, dan kelas 3 sebesar Rp25.000, seseorang sudah bisa mendapatkan layanan atau perlindungan

kesehatan dari pemeriksaan, rawat inap, pembedahan, obat dan lain sebagainya secara cuma-cuma. Dari berita dan kabar yang ada, bahkan cuci darah dan biaya persalinan bisa didapat oleh peserta dengan gratis.

Semakin banyaknya jumlah peserta dan tanmggungan yang di bebankan oleh pemerintah maka BPJS Mandiri Menaikan Premi perbulan, Berikut daftar tabel kenaikan penerima bantuan iuran (PBI) BPJS Kesehatan tahun 2016 dan kenaikan tarif iuran peserta Non PBI (Non Penerima Iuran) BPJS Kesehatan 2016 yang masih dalam tahap rencana karena memang belum diresmikan oleh pihak instansi yang terkait dalam hal ini yaitu :

1. Kelas 1 dari Rp 59.500 menjadi Rp 80.000.
2. Kelas II naik dari Rp 42.500 menjadi Rp 50.000.
3. Peserta mandiri kelas III naik dari 25.500 menjadi Rp 30.000.
4. Tarif penerima bantuan iur (PBI) naik dari Rp 19.250 per jiwa menjadi Rp 23.000 per jiwa.

Oleh karena itu untuk memenangkan persaingan mau tidak mau BPJS Dan Rumah sakit perlu mempunyai daya responsif dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pasiennya.

Adanya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, maka peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting diperhatikan, persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi peralatan kesehatan saja, tetapi persaingan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit dicerminkan sebagai jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pemakai jasa layanan rumah sakit, pelayanan yang diberikan tersebut dipadukan dengan sumber daya yang dimiliki oleh rumah sakit yang dimulai dengan pelayanan calon pasien (pra penyembuhan) selama perawatan ( proses ) dan ketika pasien meninggalkan rumah sakit (paska

penyembuhan). mutu pelayanan kesehatan adalah sesuatu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dimana pada satu pihak dapat menimbulkan kepuasaan setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasaan rata-rata, serta dipihak lain melalui tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar profesi yang telah ditetapkan. (1)

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasaan terhadap penggunaan layanan, kualitas pelayanan pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis diantara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word of mouth*) yang sangat menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Langkah pertama yang akan dilakukan peneliti adalah mengetahui dimensi kualitas apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Brebes, menurut zaithami (1996,1099) dimensi kualitas yang dimaksud adalah *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *Empaty* (empati) dan *Tangible* (nyata) terhadap kepuasan pasien.

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat ke unggulan tersebut untuk memenuhi kelanjutan pelanggan. Kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. (2)

Bagi management rumah sakit, mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen adalah hal utama, untuk itu management perlu mendapatkan input dari konsumen berupa harapan akan jasa yang diinginkan (*Expected service*). Kondisi ini sangat membantu management, untuk mendeskripsikan dan mewujudkan kedalam spesifikasi kualitas pelayanan.

Dengan begitu kompleksnya masalah kehidupan sekarang ini menyebabkan masalah kesehatan diharapkan benar – benar merupakan kebutuhan penting, oleh karena itu jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya. Terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dari uraian latar belakang, guna dapat meneliti lebih dalam berdasarkan sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasaan pasien maka peneliti beri judul " Pengaruh KenaikanPremi BPJS terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Brebes."

## 2. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode survei deskriptif dengan melihat gambaran pasien penggunaBPJS Mandiri yang dirawat di RSUD Brebes, kriteria eksklusi sampel antara lain pasien BPJS Mandiri yang dirawat di rumah sakit umum daerah Brebes. Peneliti dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara mendalam yang kemudian data dilakukan analisis deskriptif.

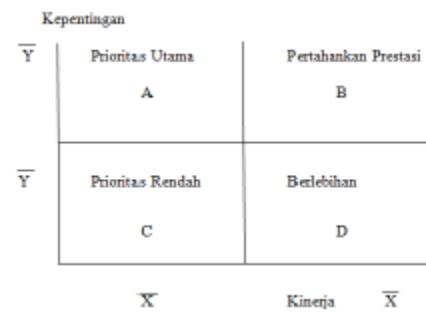
## 3. Hasil dan Pembahasan

Adapun populasi yang digunakan sebagai objek penelitian pasien dengan hari perawatan minimal 3 hari, untuk mengetahui secara tepat jumlah pasien Rumah Sakit Umum Daerah Brebes sangat sulit, maka populasi tidak diketahui besarnya, untuk mengetahui seberapa banyak sampel yang mewakili populasi

**Tabel 1** Rata-rata jumlah pasien BPJS Mandiri Rawat Inap perbulan pada Rumah Sakit Umum Daerah Brebes berdasarkan kelas perawatan selama tiga tahun (2014, 2015, dan 2016)

Kelas Perawatan	Jumlah Pasien
VIP	1
UTAMA I	1
UTAMA II	2
KELAS I	17
KELAS II	20
KELAS III	59

Sumber: Data Sekunder diolah, 2016.



Keterangan :

1. Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan.
2. Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran C menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran D menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi kinerjanya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

**Tabel 2** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Karakteristik Responde n	Jumlah	%
U mu r	<25 Tahun	26	26
	25-40	25	25
	Tahun 41-65	38	38
	Tahun >66	11	11
	Tahun		
	Laki-Laki	42	42
	Perempuan	58	58
Pe ndi dik an	SD	25	25
	SMP	15	15
	SMA	30	30
	D3	5	5
	S1	10	10
	LAINNY A	15	15

Urutan atribut yang tertinggi adalah petugas rumah sakit selalu

berpenampilan rapi dan bersih dengan skor 4,09, hal ini berarti bahwa setiap pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes, memiliki persepsi bahwa Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes senantiasa menjaga kerapian dan kebersihan penampillannya.

Urutan atribut selanjutnya adalah tempat dan halaman parkirnya memadai dan terjamin keamanannya dengan skor 4,08 hal ini berarti setiap pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes merasakan bahwa tempat parkir yang disediakan sudah memadai dan terjamin keamanannya.

Adapun atribut yang terendah adalah penataan Exterior dan Interior ruangan harus menarik dengan skor 2,99. Hal ini berarti pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes mengharapkan agar pihak rumah sakit menata kembali Exterior dan Interior ruangan.

Hasil perhitungan Importance – Performance Analysis dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 3** Hasil Penilaian Terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes

No	Atribut Pelayanan	Rata-rata
1.	Petugas Rumah Sakit selalu berpenampilan rapi dan bersih	4,09
2.	Tempat dan halaman parkir memadai dan terjamin keamanannya	4,08
3.	Kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap dalam menghadap pasien	4,06
4.	Pelayanan kepada semua pasien	4,06
5.	Prosedur penerimaan pasien dilakukan secara tepat	4,05
6.	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	4,01
7.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3,93
8.	Jadwal pelayanan Rumah Sakit dijalankan dengan tepat	3,92
9.	Memberikan perhatian secara khusus kepada semua pasien	3,88
10.	Pelayanan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	3,85
11.	Prosedure pelayanan tidak berbelit-belit	3,84
12.	Ruangan Rumah sakit terjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan	3,73
13.	Pelayanan yang sopan dan ramah	3,61
14.	Perhatian kepada keluhan pasien dan keluarganya.	3,56
15.	Peralatan medis dan teknologi yang digunakan sudah memadai.	3,47
16.	Perlengkapan untuk perawatan pasien dan perlengkapan lainnya selalu bersih dan siap pakai.	3,34
17.	Pengetahuan dan kemampuan para dokter dalam menetapkan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit	3,15
18.	Keterampilan dokter dan perawat dalam bekerja.	3,08
19.	Penataan Eksterior dan Interior ruangan harus menarik	2,99
Rata-rata		3,72

#### 4. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah: Variabel *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati), *Tangibles* (nyata), secara bersama-sama dan secara persial mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kepuasan Rumah Sakit Umum Daerah Brebes.

Berdasarkan hasil analisis dengan *Importance – Performance Analysis* dapat diketahui bahwa pengetahuan dan kemampuan para dokter pada Rumah Sakit Umum Daerah Brebes tepat dalam menetapkan diagnosis penyakit.

Berdasarkan kesimpulan maka dapat implikasikan sebagai berikut :

- a. Untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap BPJS Mandiri pihak Rumah Sakit Umum Daerah Brebes perlu memperbaiki variabel *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati), *Tangibles* (nyata) secara keseluruhan.
- b. Untuk memenuhi harapan pasien sebaiknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes, harus memperbaiki atribut pelayanan yang berada pada kuadran A, yaitu pengetahuan dan kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit.ketrampilan para dokter dan perawat dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, penataan *Exterior* dan *interior* ruangan harus menarik, perlengkapan untuk perawatan pasien dan perlengkapan selalu bersih dan siap pakai, peralatan medis dan teknologi yang digunakan sudah memadai. Selain itu juga harus mempertahankan atribut pelayanan yang berada pada kuadran B yaitu prosedur penerimaan pasien dilakukan secara tepat dan cepat, pelayanan pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat, kemampuan dokter dan perawat untuk

cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan, pelayanan kepada semua pasien, ruangan rumah sakit harus terjaga kebersihan, kerapian dan kenyamanannya, petugas rumah sakit selalu berpenampilan rapi dan bersih.

#### 5. Daftar Pustaka

- [1] Azrul, Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. 11. Jakarta : PT Bina Rupa Aksara.
- [2] Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- [3] Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran:Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. S.I. : Prenhalindo. Vol. 1.
- [4] Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.