

PENYULUHAN TENTANG DIMENSI MUTU PELAYANAN BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK ARMINA

Dian Dwiana Maydinar¹, Fatima Nuraini Sasmita², Rafidaini Sazarni Ratiyun³,
Vellyza Colin⁴

^{1,2,3}Program Studi Kebidanan STIKES Tri Mandiri Sakti Bengkulu

*Korespondensi: maydinardian@gmail.com

ABSTRACT

Background: Health services have the main objective of improving health and preventing disease with the community as the main target. WHO (World Health Organization) encourages all countries to develop health insurance for all their population (Universal Health Coverage). **Purpose:** This Community Service aims to increase knowledge about the dimensions of BPJS service quality with patient satisfaction in the work area of clinic Armina Regency. **Methods:** This activity was carried out by distributing leaflets, conducting counseling and evaluating activities, the implementation of this activity was carried out in the work area of the clinic Regency on September 23 to September 25 with a total of 40 patients. **Results:** In the implementation of the activities that we carried out, there was an increase in patient knowledge after counseling about the dimensions of BPJS service quality with patient satisfaction in the clinic Armina Regency, where the average before counseling was 45 percent, increasing to 80 percent after counseling. In addition, the patient also seemed enthusiastic during the counseling session, this can be seen from the patient's response in the question and answer session. **Conclusion:** From the results of this service activity, there was an increase in patient knowledge about the dimensions of BPJS service quality with patient satisfaction in the work area of clinic Armina.

Keywords: BPJS service quality dimensions, BPJS Patient Satisfaction

ABSTRAK

Latar belakang: Pelayanan kesehatan mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan masyarakat sebagai sasaran utamanya. WHO (*World Health Organization*) mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya (*Universal Health Coverage*).

Tujuan Pengabdian Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan tentang dimensi mutu pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Klinik Armina .

Metode Kegiatan ini dilakukan dengan cara membagikan leaflet, melakukan penyuluhan dan mengevaluasi kegiatan, pelaksanaan kegiatana ini dilaksanakan di klinik Armina pada tanggal 23 September sampai 25 September dengan jumlah peserta 40 pasien.

Hasil: Pelaksanaan kegiatan yang kami lakukan, terjadi peningkatan pengetahuan Pasien setelah dilakukan penyuluhan tentang di mensi mutu pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien di klinik Armina Dimana rata – rata Sebelum dilakukan penyuluhan adalah 45 persen meningkat menjadi 80 persen setelah dilakukan penyuluhan. Selain itu pasien juga tampak antusias pada saat dilakukannya penyuluhan, hal ini dapat dilihat dari respon pasien dalam sesi tanya jawab

Simpulan: Dari hasil kegiatan pengabdian ini terjadi peningkatan pengetahuan pasien tentang dimensi mutu pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Klinik Armina

Kata kunci:. Dimensi mutu pelayanan BPJS, Kepuasan Pasien BPJS

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan masyarakat sebagai sasaran utamanya. WHO (*World Health Organization*) mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya (*Universal Health Coverage*). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan mencatat, jumlah peserta BPJS Nasional sampai dengan Desember 2019 mencapai 223.238.892 atau sekitar 82% dari total penduduk Indonesia (<https://bpjs-kesehatan.go.id>). Sementara Deputi Direksi BPJS Kesehatan Wilayah Provinsi Bengkulu menyatakan, sampai Desember 2019 tercatat sebanyak 1.599.193 penduduk di Provinsi Bengkulu sudah menjadi peserta BPJS dari total penduduk Provinsi Bengkulu sebanyak 1.999.529 jiwa atau sekitar 80% (<https://bpjs-kesehatan.go.id>).

Data yang didapatkan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Tahun 2019 total pengguna Jaminan Sosial Kesehatan BPJS di Kabupaten Seluma tercatat sebanyak 169.606 jiwa yang terdiri dari 106.918 jiwa BPJS PBI (PBI APBN dan PBI APBD) dan 62.688 jiwa menggunakan BPJS jenis non PBI (BPJS mandiri yang di bayarkan oleh pengguna jasa setiap bulannya) (Dinkes Kabupaten Seluma, 2019). Sementara pengguna BPJS di sampai Desember 2019 sebanyak 8.738 jiwa yang terdiri dari 7.123 jiwa BPJS PBI dan 1.615 jiwa BPJS non PBI (Puskesmas 2019).

Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan strata pertama di wilayah kerja yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu (Amelia, 2018). Dimana mutu adalah panduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan. Tjiptono (2016) menyatakan bahwa pelayanan yang bermutu terbentuk dari lima dimensi service quality yaitu, kehandalan, daya Tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. lima dimensi tersebut yang mempengaruhi adanya kepuasan pasien BPJS. Kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan. pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. suatu pelayanan dikatakan baik apabila memenuhi kebutuhan pasien. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul hubungan dimensi Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Armina.

METODE

Metode pelaksanaan pengabdian ini dengan tema “penyuluhan tentang dimensi Mutu Pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Armina”. Kegiatan ini dilaksanakan di Puskesmas Pajar pada tanggal 23 September dan 25 september 2021. Mitra yang terlibat dalam kegiatan ini adalah pasien berjumlah 40 orang. Kegiatan ini berlangsung selama 3 hari, dilakukan di Klinik Armina . Prosedur kegiatan pertama yang kami lakukan yaitu membagikan kuesioner pretest, setelah selesai mengisi kuesioner pretest maka kami membagikan leaflet, lalu dilanjutkan dengan penyuluhan tentang dimensi mutu pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Klinik Armina dan mengevaluasi kegiatan dengan melakukan tanya jawab. Setelah melakukan penyuluhan dilanjutkan dengan kegiatan Tanya jawab dan diakhiri dengan membagikan kuesioner post test untuk mengevaluasi pengetahuan remaja. Kuesioner pre-post test berisi pertanyaan .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyuluhan mengenai dimensi mutu pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Klinik Armina dengan lancar. Peserta terdiri dari 40 pasien. Peserta menunjukkan antusiasme yang cukup baik sepanjang acara penyuluhan. Jumlah peserta penyuluhan mencapai target 40 pasien . Setelah penyuluhan pasien diminta menjawab pertanyaan terkait dengan pengetahuan tentang dimensi mutu pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Klinik Armina.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian kecil responden kurang puas terhadap pelayanan BPJS di Klinik (5%), sebagian besar responden (52,5%) sangat puas terhadap pelayanan BPJS di Klinik dan hampir sebagian responden (42,5%) puas terhadap pelayanan BPJS di Klinik. Kepuasan pasien adalah kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya, dimana pelayanan yang diterima oleh pasien BPJS sesuai dengan harapan mereka, bahkan dapat melampaui yang mereka harapkan. Kepuasan pasien dapat dilihat dari kenyamanan pasien, hubungan baik petugas dengan pasien, Kompetensi yang dimiliki petugas dan pembiayaan yang terjangkau (Sari, 2015).

Kepuasan pasien hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas/bermutu kepada konsumennya. Layanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan mutu sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi mutu pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh instansi kesehatan misalnya puskesmas (Sari, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sisilia (2018) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado hasilnya menunjukkan sebagian besar responden (79,1%) merasa puas terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Bahu Kota Manado. Kesimpulan kepuasan pasien sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan seperti Klinik maka semakin banyak masyarakat memanfaatkan pelayanan kesehatan di Klinik tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, dapat disimpulkan bahwa adanya perubahan pada pengetahuan pasien tentang dari sebelum dan sudah penyuluhan, dapat dilihat dari hasil evaluasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam terlaksananya kegiatan ini kepada pihak Klinik Armina yang telah membantu dan responden yang bersedia berpartisipasi dalam kegiatan penyuluhan kami.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, Iin. (2018). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar*. Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar
- BPJS Kesehatan Indonesia. (2019). *Jumlah Peserta BPJS Kesehatan PBI dan Non PBI* (online). Di Akses dari (<http://www.bpjs-kesehatan.go.id/>).
- Rekam Medis Pasien UPT Puskesmas Rawat Inap Pajar Bulan. (2020). *Jumlah kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Bulan Maret 2020*, Kabupaten Seluma
- Rekam Medis Pasien UPT Puskesmas Rawat Inap Pajar Bulan. (2019). *Jumlah Pasien Peserta BPJS 2019*, Kabupaten Seluma
- Setyaningsih, W dkk (2016). *Mutu Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta*. *Jurnal Kesmadaska-Juli 2016*. Keperawatan Politeknik Kesehatan Surakarta
- Sisilia, C dkk (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado*. *Jurnal KESMAS*, Volume 7 Nomor 4
- Tjiptono, F dkk. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi Keempat, Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Wella, Rina S. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang Kabupaten Dairi Tahun 2018*. Skripsi Universitas Sumatera Utara
- Yuwono, D (2020). *Ukuran Sampel Penelitian yang Memenuhi Syarat Menurut Para Ahli*

