

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS TERHADAP PELAYANAN DI TPPRJ RUMAH SAKIT TUGUREJO SEMARANG

Ersa Ajeng Thomasoleng *), **Supriyono Asfawi**)**

*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

**) Dosen Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

ABSTRAK

Latar Belakang: Peneliti tertarik melakukan penelitian di RSUD Tugurejo karena melihat bahwa rumah sakit ini banyak melayani pasien jamkesmas dapat dilihat dari rata-rata kunjungan 2500 pasien per bulan. Dalam pelayanan untuk pasien jamkesmas seringkali ditemukan keluhan atau ketidakpuasan pasien diakibatkan oleh karena kurangnya kejelasan informasi yang didapatkan pasien dari petugas Jamkesmas.

METODE : Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan hasil penelitian sesuai dengan pengamatan untuk menghasilkan gambaran sesuai dengan keadaan sebenarnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu dengan mengambil data secara langsung pada saat penelitian.

KESIMPULAN : yang diperoleh adalah keramahan petugas dan penjelasan informasi kepada pasien mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di TPPRJ. Petugas harus lebih sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien Jamkesmas.

ABSTRACT

Background: *RSUD Tugurejo is one of the government owned hospitals. There are two pendant for registration jamkesmas and one general patient registration. Jamkesmas patient registration booth consist of two officers.*

Method : *Research type used was descriptive, method used was direct observation and interview method. Population of study in this research was patient jamkesmas.*

Result: *Based on research, the highes satisfaction on the answer are on duty. From 99 patient, 55 patient learn terms jamkesmas and 44 patient did not know the terms. Knowledge requirement not know the terms. Knowledge requirement jamkesmas patient satisfaction. Patient satisfaction for registration in the term accuracy of the service staff answer to the most, namely 53% or 53 patient. The conclusion is hospitably workers and explanation to the patient information. Officers should be more patient in providing care for patient jamkesmas.*

Keywords : TPPRJ, satisfaction patient

PENDAHULUAN

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.

Jamkesmas adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Melalui Jamkesmas diharapkan dapat memberikan kontribusi meningkatkan umur harapan hidup. Program jaminan kesehatan ini telah memberikan banyak manfaat bagi peningkatan akses pelayanan kesehatan masyarakat peserta. Program ini bertujuan untuk memberi akses pelayanan kesehatan masyarakat miskin. Jamkesmas merupakan singkatan dari Jaminan Kesehatan Masyarakat dan merupakan bagian dari pengentasan kemiskinan yang bertujuan akses dan mutu pelayanan kesehatan masyarakat miskin dapat ditingkatkan sehingga tidak ada lagi Miskin yang kesulitan memperoleh pelayanan kesehatan karena alasan biaya.⁽²⁾

Di RSUD Tugurejo Semarang diketahui persyaratan jamkesmas adalah fotokopi kartu Jamkesmas, fotokopi KTP, fotokopi KK, surat rujukan dari puskesmas, surat pengantar dari kelurahan dan kecamatan (jika ada perbedaan data). Peneliti tertarik melakukan penelitian di RSUD Tugurejo karena melihat bahwa rumah sakit ini banyak melayani pasien jamkesmas dapat dilihat dari rata-rata kunjungan 2500 pasien per bulan. Dalam pelayanan untuk pasien jamkesmas seringkali ditemukan keluhan atau ketidakpuasan pasien diakibatkan oleh karena kurangnya kejelasan informasi yang didapatkan pasien dari petugas Jamkesmas.

Dari hasil survey awal penelitian ditemukan 7 pasien dari 10 pasien tidak membawa persyaratan dengan lengkap. Pasien yang tidak membawa persyaratan dengan lengkap misal surat keterangan beda tanggal lahir atau nama, fotokopi dari persyaratan tersebut, menyebabkan dua kali kerja bagi pasien untuk melengkapi persyaratannya.

Dengan melihat permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "***Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Tugurejo Semarang tahun 2013***"

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan hasil penelitian sesuai dengan pengamatan untuk menghasilkan gambaran sesuai dengan keadaan sebenarnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu dengan mengambil data secara langsung pada saat penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Jamkesmas di RS Tugurejo triwulan II tahun 2013 yaitu 7648 pasien

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Mendiskripsikan alur dan prosedur

Alur dan prosedur pasien pengguna Jamkesmas adalah pasien yang telah melengkapi persyaratan yang ditentukan, yakni surat rujukan dari puskesmas wilayah tempat domisili pasien tersebut, surat keabsahan dari PT. askes, kartu Jamkesmas dan KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau Kartu keluarga. Bagi pasien dibawah umur 17 tahun, maka petugas pelayanan di unit pengolah jamkesmas meminta agar melampirkan Kartu keluarga sebagai pengganti KTP

Berdasarkan hasil pengamatan alur dan prosedur pasien Jamkesmas, setiap pasien datang harus menuju loket informasi untuk mengambil nomor antrian dan melengkapi persyaratan untuk pendaftaran pasien Jamkesmas. Jika persyaratan belum lengkap, pasien harus melengkapi terlebih dahulu di loket informasi. Apabila sudah lengkap, pasien bisa melakukan pendaftaran di loket pendaftaran pasien Jamkesmas.

Pada alur dan prosedur yang dilaksanakan petugas sudah sesuai dengan aturan atau teori. Hanya saja ketidaklengkapan persyaratan yang harus diperhatikan.

2. Mendiskripsikan persyaratan pendaftaran pasien Jamkesmas

Jamkesmas adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat bagi masyarakat miskin dan tidak meningkatkan umur harapan hidup. Program jaminan kesehatan ini telah memberikan banyak manfaat bagi peningkatan akses pelayanan kesehatan masyarakat miskin. Jamkesmas merupakan singkatan dari Jaminan Kesehatan Masyarakat dan merupakan bagian dari pengentasan kemiskinan yang bertujuan akses dan mutu pelayanan kesehatan masyarakat miskin dapat ditingkatkan sehingga tidak ada lagi miskin yang kesulitan memperoleh pelayanan kesehatan karena alasan biaya.

Berdasarkan hasil pengamatan, persyaratan pasien jamkesmas di Rumah Sakit Tugurejo tidak semua persyaratan di cantumkan pada papan pemberitahuan untuk pasien. Yang di cantumkan hanya fotokopi kartu jamkesmas, fotokopi KTP, fotokopi KK, surat rujukan dari puskesmas, surat pengantar, dari kelurahan dan kecamatan (jika ada perbedaan identitas). Menurut protap di RSUD Tugurejo persyaratan untuk jamkesmas meliputi :

a Persyaratan pasien Jamkesmas nasional yaitu :

- 1) Fotokopi kartu Jamkesmas nasional (3lembar)
- 2) Fotokopi KTP (3 lembar)
- 3) Fotokopi Kartu Keluarga (3 lembar)
- 4) Surat rujukan dari puskesmas / RSUD kabupaten (3 lembar)
- 5) Surat keterangan (bila ada kekeliruan dalam penulisan di KTP, kartu keluarga atau kartu Jamkesmas Nasional)
- 6) Surat nikah (untuk anak lahir setelah tahun 2008)
- 7) Akte lahir (untuk anak lahir setelah tahun 2008)
- 8) Petugas askes membuatkan SKP RJ

- 9) Petugas rekam medis membuat formulir check list kelengkapan persyaratan
- b Jamkesmas Kota Semarang
 - 1) Fotokopi KTP (2 lembar)
 - 2) Fotokopi Kartu Keluarga (2 lembar)
 - 3) SKTM (asli) / Kartu Keluarga Maskin (2 lembar)
 - 4) Fotokopi rujukan puskesmas (2 lembar)
 - 5) Lembar ACC dari Dinkes Kota Semarang (asli) dan mendapat ACC dari petugas verifikasi RS
 - 6) Petugas rekam medis membuat formulir check list kelengkapan persyaratan
- c Jamkesmas
 - 1) Fotokopi KTP (3 lembar)
 - 2) Fotokopi kartu keluarga (3 lembar)
 - 3) SKTM (asli) / fotokopi kartu jamkesda (3 lembar)
 - 4) Fotokopi rujukan dari RSUD kabupaten (3 lembar)
 - 5) Pengantar jaminan dari Dinkes Kota / kabupaten atau Dinkes provinsi (asli) dan mendapat ACC dari petugas verifikasi RS
 - 6) Petugas rekam medis membuat formulir check list kelengkapan persyaratan

Hasil pengamatan ada perbedaan dengan perbedaan yang diberitahukan pada kertas yang ditempel. Persyaratan yang ada di protap tidak diberitahukan secara lengkap.

3. Mendiskripsikan kepuasan pasien

Dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat diperlukan pengelolaan masyarakat secara profesional. Untuk menunjang itu semua diperlukan sarana, fasilitas dan pelayanan yang menunjang.

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI no. 269/Menkes/XII/2008 tentang rekam medis menyebutkan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus disertai dengan sarana penunjang yang memadai antara lain penyelenggaraan Rekam Medis pada setiap sarana pelayanan kesehatan. Kegiatan penyelenggaraan rekam medis salah satunya di tempat pendaftaran pasien Rawat Jalan. Untuk mengetahui baik tidaknya mutu pelayanan yang diberikan yang menyangkut tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan dan mutu informasi yang diberikan, maka dilihat dari pendapat pasien tentang beberapa hal antara lain :

a Kesopanan petugas

Dari hasil penelitian diketahui persentase kepuasan pasien berdasarkan kesopanan petugas kepada pasien di RSUD Tugurejo Semarang dari 99 pasien diketahui 49,5% merasa puas dengan kesopanan petugas dan 50,5% pasien yang merasa belum puas dengan petugas.

b Keramahan petugas

Dari hasil penelitian diketahui persentase kepuasan pasien terhadap terhadap petugas sebanyak 46,5% sedangkan presentase yang merasa tidak puas sebanyak 53,3% dari 99 pasien.

Hasil tersebut membuktikan bahwa 46 merasa puas. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan yang dirasakan pasien dapat dikarenakan karena pasien mendapat informasi yang menyeluruh dari petugas penerimaan pendaftaran pasien.

c Ketanggapan petugas

Dari hasil penelitian bahwa persentase ketanggapan petugas kepada pasien Jamkesmas yang merasa puas sebanyak 48,5% atau 48 pasien dan yang merasa tidak puas sebanyak 51,5% atau 51 pasien. Ketanggapan petugas bisa dinilai dari kehandalan petugas dalam melayani pendaftaran pasien Jamkesmas, hal ini bisa dipengaruhi oleh lamanya kerja.

d Ketepatan jawaban petugas

Dari hasil penelitian diketahui bahwa persentase ketepatan jawaban petugas sebanyak 70,7 % atau 70 pasien yang merasa jawaban petugas tepat dan 29,3% atau 29 pasien merasa jawaban petugas kurang tepat, Hal ini dikarenakan pasien juga tidak mengetahui jawaban yang benar seperti apa, pasien hanya merasa jika jawaban petugas itu sudah benar dan tepat.

e Pengetahuan pasien terhadap alur dan prosedur

Dari hasil penelitian diketahui persentase pengetahuan pasien terhadap alur dan prosedur jamkesmas sebanyak 57,6% sedangkan persentase pasien yang tidak tahu sebanyak 42,4%. Banyak pasien yang tidak peduli dengan alur dan prosedur yang ada, hal tersebut dikarenakan pasien belum merasa membutuhkan, jika sudah membutuhkan, pasien pasti akan bertanya dengan petugas tentang alur dan prosedur yang ada.

f Informasi penjelasan alur dan prosedur dan persyaratan

Dari hasil penelitian diketahui persentase 47,5% merasa mendapatkan penjelasan dan 52,5% merasa tidak mendapat jawaban. Hal ini dikarenakan ada pasien yang bertanya tentang alur dan prosedur, persyaratan, tetapi petugas hanya mengarahkan pada lembar yang ditempel dan pasien harus membaca sendiri.

g Pengetahuan persyaratan

Diketahui 55,6% yang mengetahui persyaratan, sedangkan 44,4% tidak mengetahui persyaratan. Ada beberapa hal yang mempengaruhi pengetahuan pasien tentang persyaratannya yaitu, pemberitahuan persyaratan pasien Jamkesmas yang ditempel tidak lengkap, pasien tersebut adalah pasien baru. Jika itu pasien lama, pasien sudah beberapa kali datang dan sudah beberapa kali menyiapkan persyaratan, pasti pasien sudah tahu semua persyaratan yang dibutuhkan untuk mendaftar.

Dari hasil rekapitulasi checklist, pasien yang merasa puas dengan pelayanan petugas yaitu 33 pasien atau 33,2 % dan yang tidak puas sebanyak 66 pasien atau 66,8 %.

KESIMPULAN

1. Alur dan prosedur pendaftaran pasien Jamkesmas di TPPRJ sudah sesuai dengan protap yang ada. Tetapi tempat informasi untuk melengkapi persyaratan tidak efektif, karena berada di samping pintu masuk. Banyak pasien yang tidak mengetahui tempat informasi tersebut.
2. Pemberitahuan persyaratan yang ada di tempat pendaftaran Rumah Sakit Tugurejo Semarang hanya fotokopi kartu Jamkesmas, fotokopi KTP, fotokopi KK, surat rujukan dari puskesmas, surat pengantar kelurahan dan kecamatan (jika ada perbedaan data identitas).
3. Dari wawancara melalui kuisioner, ketidakpuasan yang paling tinggi adalah keramahan petugas 53,3%. Sedangkan kepuasan yang paling tinggi adalah ketepatan jawaban yang diberikan oleh petugas 70,7%. Dari hasil rekapitulasi checklist, pasien yang merasa puas dengan pelayanan petugas yaitu 33 pasien atau 33,2 % dan yang tidak puas sebanyak 66 pasien atau 66,8 %.

Saran

1. Tempat informasi akan lebih baik diletakkan di bagian dekat dengan tempat pendaftaran. Agar pasien dapat mengetahui alur pendaftaran sebelum mendaftar di TPPRJ.
2. Semua persyaratan yang ada di protap diberitahukan secara lengkap.
3. Dari banyaknya kunjungan pasien Jamkesmas, petugas harus lebih sabar dalam melayani pendaftaran pasien dan memberikan jawaban terhadap pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. peraturan Menteri Kesehatan 269/Menkes/III/2008 mengenai Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
2. Shofari, Bambang. Bahan Kuliah PSRM II *Sistem Rekam Medis Pelayanan kesehatan*. Semarang, 2006. (Tidak Dipublikasikan)

3. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Direktorat jenderal Pelayanan Medik. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit* di Indonesia. Jakarta, 1997
4. Sofari, Bambang. *Pengelolaan Sistem Rekam Medis dan Dokumentasi Rekam Medis*, PSRM - 1. Semarang, 2004 (Tidak Dipublikasikan)
5. Terry, George R. *Principel of Manajement* terj. G.A Ticoalu, Dasar – Dasar Manajemen, Jakarta 1999
6. Notoatmojo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cibra. 2005
7. Azwar, A. *pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara. 1996
8. Meleong, Ilexy J. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya