

ABSTRAK

Nama : Yola Agusfia Putri (1102017244)
Program Studi : Kedokteran Umum
Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Mandiri Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan Unit Rawat Jalan Di Rsu Bhakti Asih Dan Tinjauannya Menurut Pandangan Islam

Latar Belakang : Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan. Mulai 1 Januari 2014 ada perubahan dalam sistem pembiayaan kesehatan, seperti tercantum dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Banyaknya komplain dan penilaian yang kurang baik dari peserta BPJS mandiri terhadap kualitas pelayanan kesehatan membuat konsumen merasa tidak puas. Mulai dari sistem yang berbelit-belit, tidak ada batasan pembiayaan yang jelas, pembatasan obat bahkan pelayanan yang dinilai lama terhadap peserta BPJS. Kurang puas tentang ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan BPJS, adanya pembatasan sarana prasarana seperti penarikan biaya saat memasuki IGD, adanya ketentuan beberapa pelayanan kesehatan yang tidak dijamin BPJS serta keluhan terlalu lama waktu yang diperlukan untuk mengurus persyaratan BPJS saat berobat, dimana dulu bisa langsung menuju poli klinik tetapi sekarang lebih lama. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Berbagai masalah yang dipaparkan, seperti berlakunya rujukan berjenjang dan pembatasan diagnosis tertentu terhadap pasien yang menggunakan BPJS mandiri untuk berobat di RSUD Bhakti Asih. Mengkaji persoalan BPJS kesehatan berdasarkan teori *Sadd Dzari'ah* menunjukkan bahwa menutup jalan perantara yang menyebabkan BPJS Kesehatan tidak sesuai dengan syari'ah. Dengan berpegang pada prinsip-prinsip *sadd al-dzari'ah*, Ibnu alQayyim menegaskan bahwa *hilah* (merekayasa hukum) diharamkan.

Metode : Studi ini merupakan studi deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS Mandiri di RSUD Bhakti Asih dengan jumlah 96 orang dan bersedia menjadi responden, dimana jumlah ini diharapkan memberikan informasi yang lengkap dan memadai (*adequacy and appropriateness*) dengan menggunakan kuisioner. Informan dipilih secara *purposive sampling* yaitu pengambilan *sample* dengan pertimbangan tertentu.

Hasil : Hasil penelitian berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *reliability* terhadap pelayanan BPJS Kesehatan mandiri menunjukkan kriteria kesesuaian 93,6 % belum memuaskan pasien BPJS mandiri. Dimensi *reliability* terhadap pelayanan BPJS Kesehatan mandiri menunjukkan kriteria kesesuaian 79,4 % belum memuaskan pasien BPJS mandiri.

Kesimpulan : Manajemen rumah sakit diharapkan dapat meminimalisir hambatan dan melaksanakan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan rumah sakit yaitu ≤ 60 menit. Waktu pelayanan dengan jam kerja tanpa jeda waktu istirahat belum sesuai dengan harapan pasien BPJS mandiri.

Kata Kunci : Pasien BPJS Mandiri, Pelayanan BPJS Kesehatan, Unit Rawat Jalan

ABSTRACT

Name : Yola Agusfia Putri (1102017244)
Study Program : Medicine
Title : Analysis Of Bpjs Independent Patient's Satisfaction Towards BPJS Health Services For Outpatient Units At Bhakti Asih Hospital And Review According To Islamic Views

Background : Satisfaction of health service users is closely related to health service outcomes, both medically and non-medically, such as adherence to treatment, understanding of medical information and continuity of care. Starting January 1, 2014 there were changes in the health financing system, as stated in Law no. 40 of 2004 concerning the National Social Security System (SJSN). The number of complaints and poor assessments from BPJS participants regarding the quality of health services makes consumers feel dissatisfied. Starting from a convoluted system, there is no clear funding limit, restrictions on drugs and even services that are considered long for BPJS participants. Not satisfied with the terms and conditions set by the BPJS, the limitation of infrastructure such as the collection of fees when entering the emergency room, the provision of several health services that are not guaranteed by BPJS and complaints that it takes too long to take care of BPJS requirements during treatment, where in the past you could go directly to the police clinic but now it's longer. Providing the best quality service is not something easy for hospital managers because the services provided by the hospital are related to the quality of life of its patients so that if there is an error in medical action it can have a negative impact on patients. Various problems were described, such as the imposition of tiered referrals and restrictions on certain diagnoses for patients who use independent BPJS for treatment at Bhakti Asih Hospital. Examining the BPJS health problem based on Sadd Dzari'ah theory shows that closing the intermediary roads causes health BPJS to be incompatible with shari'ah. By adhering to the principles of sadd al-dzari'ah, Ibn alQayyim emphasized that hilah (engineering the law) is forbidden.

Methods : This study is a descriptive quantitative study with a cross sectional research design. The population in this study were patients with independent BPJS at Bhakti Asih Hospital with a total of 96 people who were willing to become respondents, where this number was expected to provide complete and adequate information (adequacy and appropriateness) using a questionnaire. Informants were selected by purposive sampling, namely sampling with certain considerations

Result : The results of the study based on the results of the research on the dimensions of reliability to the independent BPJS Health service showed that the suitability criteria of 93.6% did not satisfy the BPJS independent patients. The dimension of reliability to independent BPJS Health services shows the suitability criteria of 79.4% have not satisfied BPJS independent patients.

Conclusion : Hospital management is expected to minimize obstacles and implement the minimum service standards that have been set based on hospital policy, which is <60 minutes. Service time with working hours without rest periods is not in accordance with the expectations of BPJS independent patients.

Key Words : BPJS independent Patients, BPJS Health Services, Outpatient Units