

# Pengaruh tarif INA-CBGs dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien: studi kasus pasien seksio sesarea pada Unit Layanan Obstetri dan Ginekologi FKUI/RSCM = Effect of INA-CBGs tariffs and service quality on patient satisfaction: case study of cesarean section patients in Obstetrics and Gynecology Service Unit FKUI/RSCM

Amanda Mustika Sari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20484871&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Latar Belakang: BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang diciptakan guna melaksanakan program jaminan kesehatan. Metode pembayarannya adalah Kapitasi untuk fasilitas kesehatan primer dan INA-CBGs untuk pelayanan tingkat lanjut. Pelaksanaan BPJS Kesehatan dimulai tanggal 1 Januari 2014. Kepuasan pasien diartikan sebagai bentuk perasaan atau evaluasi subjektif terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Tolak ukur yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan layanan fasilitas kesehatan adalah mengukur tingkat kepuasan pasien. Salah satu cara pengukuran adalah dengan metode Servqual, yang menilai perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (perceived service) dengan layanan yang diharapkan (expected service). Upaya pemenuhan kepuasan harus menyeluruh untuk semua pasien, BPJS maupun non BPJS. Di unit layanan Obstetri dan Ginekologi tindakan terbanyak adalah pembedahan, seksio sesarea. Tujuan Penelitian: Untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien seksio sesarea pada unit layanan Obstetri dan Ginekologi FKUI/RSCM pada periode diberlakukannya INA-CBGs. Menganalisis dimensi kualitas pelayanan dengan metode Servqual terhadap kepuasan pasien seksio sesarea. Metode: Penelitian ini merupakan penelitian potong lintang (cross sectional), dengan desain studi analitik dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan kuisioner yang disebar kepada 130 sampel (pasien BPJS dan non BPJS) dengan kasus seksio sesarea di RSCM antara bulan Januari 2017 hingga Desember 2017. Hasil: Hasil perhitungan nilai gap/kesenjangan pada seluruh dimensi pelayanan, pada kedua kelompok pasien BPJS dan non BPJS didapatkan nilai negatif, artinya skor harapan lebih besar dari skor persepsi/kenyataan. Artinya pasien belum merasa puas pada seluruh dimensi kualitas pelayanan. Gap/kesenjangan terbesar di pasien BPJS dan non BPJS berada pada dimensi Assurance (Jaminan) yaitu 1.72 untuk pasien BPJS dan -1.71 untuk pasien non BPJS, dan dimensi Empathy (Empati) dengan angka -1.80 untuk pasien BPJS dan -1.64 untuk pasien non BPJS. Berdasarkan analisa menggunakan diagram kartesius, Dimensi Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati) berada di kuadran A, sementara Tangible (Bukti langsung), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), di kuadran B. Berdasarkan hasil analisa uji Mann-Whitney, didapatkan  $p < 0.005$  pada dimensi Tangible (Bukti langsung), Empathy (Empati). Sementara dari dimensi Reliability (Keandalan), Assurance (Jaminan), Responsiveness (Daya tanggap), didapatkan  $p > 0.005$ . Dari hal ini disimpulkan bahwa pada sampel penelitian ini, metode Servqual yang menggambarkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, terutama dalam dimensi Tangible (Bukti langsung), dan Empathy (Empati). Berdasarkan penilaian uji korelasi Spearman, dari penilaian antara dimensi Tangible dan kepuasan pasien, didapatkan nilai koefisien korelasi -0.09, artinya korelasi tidak searah, dengan nilai  $p = 0.307$  ( $p > 0.05$ ). Sementara penilaian antara dimensi Empathy dan kepuasan pasien, didapatkan nilai koefisien korelasi 0.212, korelasi searah namun sangat

lemah, dengan nilai  $p=0.015$  ( $p<0.05$ ). Kesimpulan: Didapatkan tingkat kepuasan pasien pada kedua kelompok, pasien BPJS dan non BPJS masing-masing sebesar 69%. Dari hasil pengujian menggunakan metode Servqual dan diagram kartesius, kedua kelompok pasien, BPJS dan non BPJS masih belum merasa puas pada seluruh dimensi kualitas pelayanan terutama dimensi Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati).

.....Background: BPJS Kesehatan is a legal entity created to implement a health insurance program. The payment method is Capitation for primary health facilities and INA-CBGs for advanced services. The implementation of BPJS Kesehatan began on January 1, 2014. Patient satisfaction was interpreted as a form of feeling or subjective evaluation of conformity between expectations and reality. The benchmark set to measure the success of health facility services is measuring the level of patient satisfaction. One method of measurement is the Servqual method, which assesses the comparison of two main factors, namely customer perceptions of perceived service with the expected service. Efforts to fulfill satisfaction must be comprehensive for all patients, BPJS and non BPJS. In the Obstetrics and Gynecology service unit the most actions are surgery, cesarean section. Objective: To assess the effect of quality of service on the satisfaction of sectio caesarean patients in the Obstetrics and Gynecology service unit FKUI/RSCM in the period of enactment of INA-CBGs. Analyze the dimensions of service quality with the Servqual method on the satisfaction of seksio sesarea patients and find out the sociodemographic factors of patients with seksio sesarea at RSCM. Method: This study is a cross-sectional study, with analytic study design with a quantitative approach, using questionnaires distributed to 130 samples (BPJS and non BPJS patients) with cesarean section cases at the RSCM between January 2017 and December 2017. Result: The results of the calculation of the gap/gap in all dimensions of service, in both groups of BPJS and non BPJS patients obtained a negative value, meaning that the expectation score is greater than the perception/reality score. This means that patients are not satisfied with all dimensions of service quality. The biggest gap/gap in BPJS and non BPJS patients is in the dimension of Assurance (-1.72) for BPJS patients and -1.71 for non BPJS patients, and Empathy dimensions (Empathy) with -1.80 for BPJS patients and -1.64 for non patients BPJS. Based on the analysis using the Cartesian diagram, the Dimensions of Assurance (Employment) and Empathy (Empathy) are in quadrant A, while Tangible (direct evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (responsiveness), in quadrant B. Based on the results of the Mann-Whitney test, obtained  $p < 0.005$  on the dimensions of Tangible (direct evidence), Empathy (Empathy). While from the Reliability, Assurance, and Responsiveness dimensions,  $p > 0.005$ . From this it can be concluded that in the sample of this study, the Servqual method that describes service quality has an effect on customer satisfaction, especially in the dimensions of Tangible (direct evidence), and Empathy (Empathy). Based on the assessment of the Spearman correlation test, from the assessment between the dimensions of Tangible and patient satisfaction, the correlation coefficient value of -0.09 was obtained, meaning that the correlation was not in the same direction, with a value of  $p = 0.307$  ( $p > 0.05$ ). While the assessment between the Empathy dimension and patient satisfaction, the correlation coefficient value of 0.212 was obtained, the correlation was in the same direction but very weak, with a value of  $p = 0.015$  ( $p < 0.05$ ). Conclusions: The level of satisfaction of patients in both groups was obtained, BPJS and non BPJS patients were 69% respectively. From the test results using the Servqual method and Cartesian diagram, the two groups of patients, BPJS and non BPJS are still not satisfied on all dimensions of service quality, especially the dimensions of Assurance and Empathy.