

## Analisis kepuasan pasien peserta askes wajib terhadap kebijakan askes pada pelayanan rawat inap tingkat lanjut (Rujukan) di RSUD Pekanbaru tahun 2003

Yanwir Kamal, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77842&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Aspek pembiayaan merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan, terlebih setelah terjadi krisis ekonomi tahun 1997 yang sangat mempengaruhi tingkat kesejahteraan dan daya beli masyarakat, maka perlu adanya cara pengelolaan sumber dana yang ada dalam masyarakat. Asuransi kesehatan merupakan salah satu alternatif untuk mengatasi resiko sakit dan ketidakpastian peristiwa sakit, yaitu suatu instrumen sosial yang menggabungkan resiko individu mejadi resiko kelompok. Pada tahun 1968 Pemerintah membentuk suatu sistem jaminan pemeliharaan pelayanan kesehatan/asuransi yang pesertanya adalah Pegawai Negeri Sipil/Pensiun dan anggota keluarganya, yang preminya diambil dari potongan gaji pokok setiap bulannya. Askes merupakan asuransi sosial yang bersifat wajib yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT\_ (Persero) Askes Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan pasien peserta Askes terhadap kebijakan Askes pada pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjut (rujukan) di RSUD Pekanbaru. Rendahnya kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang diterima dikarenakan kecilnya premi asuransi kesehatan PNS/Pensiun yang diterima PT. (Persero) Askes Indonesia, selama ini banyak kebijakan Askes yang menimbulkan rasa tidak puas dari pasien peserta Askes Wajib. Pengukuran kepuasan pasien ini dihubungkan dengan faktor-faktor karakteristik dari pasien peserta Askes yaitu : umur, jenis kelamin, status responden, pendidikan, golongan/pangkat, kali kunjungan/dirawat, status/jenis peserta, masa kerja sebagai PNS dan pengetahuan dan pengalaman sebagai peserta Askes, dengan jumlah sampel atau responden sebanyak 100 orang melalui penelitian diskriptif analitik yang dilakukan dengan dengan pendekatan cross-sectional secara kuantitatif, melalui survei kepuasan pasien.

Kepuasan pasien diperoleh dari tingkat kesesuaian/nilai puas yang merupakan ratio persepsi/pengalaman dengan harapan terhadap kebijakan Askes pada pelayanan rawat inap tingkat lanjut di RSUD Pekanbaru. Analisa data dilakukan dengan uji statistik, dari uji statistik hanya 1 (satu) dari variabel independen yang secara bermakna berhubungan dengan kepuasan terhadap kebijakan Askes yaitu pengetahuan dan pengalaman responden sebagai peserta Askes. Analisa terhadap dimensi kebijakan Askes dengan self scale survey menggunakan Diagram Kartesius.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proporsi pasien peserta Askes yang puas terhadap kebijakan Askes pada pelayanan rawat inap tingkat lanjut (rujukan) sebesar 51% dan yang tidak puas 49%, dengan cut of point nilai mean (77,68) karena dari uji normalitas data, distribusi variabel kepuasan berbentuk kurva normal, artinya jumlah peserta yang tidak puas berada < nilai mean, sedangkan yang puas berada > 77,68 (nilai mean), karena pada pelayanan kesehatan nilai kepuasan sulit untuk mencapai 100% (service excellent). Dari analisis melalui diagram Kartesius diperoleh total rerata harapan responden 4,29% dan total

rerata persepsi pengalaman yang diterima 3,27%, dengan tingkat kesesuaian 77,68%. Pada kuadran A ada beberapa faktor-faktor menjadi perhatian dan prioritas utama dalam penanganannya yang menjadi kelemahan dalam pelayanan.

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien peserta Askes Wajib pada pelayanan rawat inap tingkat lanjut (rujukan) masih rendah, untuk itu peneliti menyarankan agar pihak manajemen Askes selalu mengadakan evaluasi terhadap kebijakan Askes, meningkatkan informasi/komunikasi dengan terus mengadakan sosialisasi kepada peserta Askes.

.....

Patients Satisfaction Analysis of Askes Health Insurance Compulsory Members Towards the Askes Further Treatment Policies in Pekanbaru District Hospital in 2003 Financing aspect is an important component in the health service system, even more after the economical crisis in 1997 which especially influences the public prosperity level and purchasing capability, thus there is a need for the method to mobilization of existing public fund sources. Health insurance is one of the alternatives to excel over health risks and illness uncertainty, in which a social instruments that combines individual risk to group risk. In 1968, the government had established an assurance for health service maintenance system/insurance that the members are Governmental Officers/Pensions and their family members, in which the premises are taken from their salaries cut every month. Askes is a compulsory social insurance which is carried out by the State Business Board, PT. (Persero) Askes Indonesia.

This study is undertaken to acquire a description of the patients' satisfaction of Askes health insurance compulsory members towards the Askes Further Treatment Policies in Pekanbaru District Hospital in 2003. The low quality or health service which is obtained is caused by the small Governmental Officers/Pensions health insurance premises which are acquired by Pt (Persero) Askes Indonesia.. So far, there were many Askes policies which create dissatisfactions from the Compulsory Askes members. The measurement for the patients satisfactions is related the characteristic factors from the Askes member patients which are: age, sex, respondents status, education, position, treatments, members status/type, job period as Government Officers, and knowledge and experiences as the members of Askes. The whole samples are 100 respondents through an analytical descriptive which is carried out using cross sectional approach quantitatively, using patients' satisfactions survey.

The patients' satisfaction is acquired from the accordance level/satisfied value which is the perception/experience ratio with the expectation towards the Further Treatment Policies in Pekanbaru District Hospital. The data analysis is carried out through statistical test, from the statistical test there was only 1 (one) out of the independents variables which is significantly relates to the patients' satisfaction towards the Askes policies that is the respondents' knowledge and experiences as the Askes members. Analysis towards the Askes policies dimensions with self scale survey using Cartesians Diagram.

The result of this study shows that the Askes member patients who are satisfied towards the Askes further treatment policies is 51% and those who are dissatisfied are 49%, with mean value cut of point (77,68) because from the data normality test the satisfaction variables distribution is in the form of normal curve, meaning that the number of satisfied members < mean value; while the dissatisfied is ? 77,68 (mean value),

because in the health service the satisfaction value is hard to attain 100% service excellent From the analysis through Cartesians Diagram is acquired the total median respondents expectations of 4,29% and the total perceptions/experiences median which is acquired is 3,27%, with the accordance level 77,68%. On the A quadrant, there were some factors which has become the attention and main priority in the process which becomes the weakness in the services.

The conclusion from the study result shows that the level of patients' satisfaction of compulsory Askes members towards the Askes further treatment services are still low, thus the researcher suggest that the Askes management to always carry out evaluations towards their policies, improve information/communications through continuous socialization to Askes members.