

## PERSEPSI PASIEN KELAS III PBI DAN NON-PBI TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD dr. M. YUNUS BENGKULU

PATIENT PERCEPTION OF PBI AND NON-PBI CLASS III TOWARDS  
INPATIENT SERVICES IN dr. M. YUNUS HOSPITAL BENGKULU

Johan<sup>1</sup>, Tjahjono Kuntjoro<sup>2</sup>, Rizaldy Pinzon<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran UGM Yogyakarta,

<sup>2</sup>Rumah Sakit Kersaras, Semarang,

<sup>3</sup>Rumah Sakit Bethesda, Yogyakarta

### ABSTRACT

**Background:** Management of Public Hospital of dr. M. Yunus continues to strive on improving services quality for their patient, although the result has not been optimal. It demonstrated on achievement of Bed Occupancy Rate (BOR) of the 3rd inpatient class in 2014 still 44,25% (Standard BOR by Health Ministry is 60-85%) means most hospital bed have not utilized and patient number of the 3rd inpatient class showed decreasing from 5.486 in 2013 becomes 3.813 in 2014.

**Objectives:** Identifying perception of the 3rd class patient towards inpatient services in dr. M. Yunus Public Hospital Bengkulu, to know are there differences in perception between insurance contribution and non-insurance contribution.

**Methods:** This study was analytical observational research using cross sectional approach. Number of respondents of this study were 130 patient as beneficiaries of health insurance and 130 patient as non-beneficiaries of health insurance. Sample was determined by proportional random sampling. The analysis used chi square test and qualitative data.

**Results:** Patient perception to quality of service to come cut of point 25.99 when compared to the cut of point / mean theoretical 25 is categorized good results. The relationship between patient perception PBI towards service quality results are statistically significant  $p < 0.05$ . OR value of 2:13 means that the patient's perception PBI towards service quality is better than the 2:13 time patients NonPBI. Patients' perceptions towards skills of officers of 26.17 when compared to the cut of point/mean theoretical 25 is categorized good results. The relationship between the patient's perception PBI towards perceptions of skills results are significant  $p < 0.05$ . Practically obtained OR value 1.87 means that the patient's perception towards skills of officers PBI better by 1.87 times compared to patients NonPBI.

**Conclusion:** Perception of the third-class patient PBI and Non-PBI towards third class inpatient services has been good. There is a difference of perceptions between the groups of patients PBI with NonPBI patient groups.

**Keywords:** perception of the third-class patient, insurance contribution PBI, non-insurance contribution NonPBI

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Manajemen RSUD M. Yunus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasiennya, walaupun hasilnya belum maksimal dimana pada tahun 2014 BOR/Bed Occupancy Rate di ruangan kelas III rata-rata 44,25 hal ini berarti tempat tidur yang disediakan oleh Rumah Sakit masih banyak yang tidak dimanfaatkan atau ditempati angka ini masih di bawah standar Depkes yaitu 60-85% dan jumlah pasien rawat inap di ruangan kelas III menurun dari 5.486 tahun 2013 orang turun menjadi 3.813 orang pada tahun 2014.

**Tujuan:** Mengidentifikasi persepsi pasien kelas III terhadap pelayanan rawat inap kelas III di RSUD. Dr. M. Yunus Bengkulu dan mengetahui apakah ada perbedaan persepsi antara pasien PBI dengan pasien NonPBI.

**Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional*, dengan sampel 130 pasien PBI dan 130 sampel pasien NonPBI. Penarikan sampel dengan *proportional random sampling*. Analisa data dilakukan dengan analisis bivariat dengan uji *chi-square* dan didukung data kualitatif.

**Hasil:** Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan didapat *cut of point*-nya 25.99 Apabila dibandingkan dengan *cut of point*/mean teoritik 25 hasil ini dikategorikan baik. Hubungan antara persepsi pasien PBI terhadap mutu pelayanan secara statistik signifikan  $p < 0.05$  didapatkan nilai OR 2.13 artinya bahwa persepsi pasien PBI terhadap mutu pelayanan lebih baik 2.13 kali dibandingkan pasien NonPBI. Persepsi pasien terhadap keterampilan petugas sebesar 26.17 apabila dibandingkan dengan *cut of point*/mean teoritik 25 hasil ini dikategorikan baik. Hubungan antara persepsi pasien PBI terhadap keterampilan hasilnya signifikan  $p < 0.05$  didapatkan nilai OR 1.87 artinya bahwa persepsi pasien PBI terhadap keterampilan petugas lebih baik sebesar 1.87 kali dibandingkan pasien Non PBI.

**Kesimpulan:** Persepsi pasien kelas III PBI dan NonPBI terhadap pelayanan rawat inap kelas III baik. Ada perbedaan persepsi antara kelompok pasien PBI dengan kelompok pasien NonPBI.

**Kata kunci:** Persepsi pasien kelas III, PBI, NonPBI

### PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak asasi manusia yang fundamental, setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya. Undang-undang Sistem Jaminan Sosial Nasional 2004 mengamanatkan bahwa, "Bagi masyarakat yang miskin dan tidak mampu atau tidak memiliki penghasilan yang tetap yang memadai untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Dalam UU SJSN, bantuan sosial ini diwujudkan dalam bentuk Penerima Bantuan Iuran (PBI)." Mereka berhak mendapatkan akses pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan kesehatan<sup>1</sup>.

Akan tetapi dalam kenyataannya akses untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan bagi sebagian masyarakat yang berpenghasilan rendah masih mengalami kendala, studi yang dilakukan oleh Thabrany dan Pujiyanto, (2000) menunjukkan

bahwa 10% penduduk terkaya mempunyai akses rawat inap di rumah sakit 12 kali lebih besar dibandingkan 10% penduduk termiskin<sup>2</sup>.

Penelitian serupa tentang pemanfaatan rawat inap di India yang berjudul *Socio-economic Patterns in Inpatient Care Utilisation in India*. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa orang-orang dari rumah tangga kaya lebih mungkin untuk mencari masuk Rumah Sakit dan menggunakan rawat inap lebih sering dari pada orang-orang yang lebih miskin dari mereka<sup>3</sup>.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan meliputi semua fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan berupa fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut<sup>4</sup>.

Masyarakat berhak untuk memperoleh pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan baik pelayanan kesehatan dasar maupun rujukan, tanpa membedakan status sosial. Mekanisme untuk pengendalian dan penyempurnaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dilakukan dengan regulasi<sup>5</sup>.

Manajemen RSUD dr. M. Yunus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasiennya, walaupun hasilnya belum maksimal di mana pada tahun 2014 BOR/Bed Occupancy Rate di ruangan kelas III rata-rata 44,25 ini berarti tempat tidur yang disediakan oleh Rumah Sakit masih banyak tidak dimanfaatkan atau ditempati di mana angka ini masih di bawah standar Depkes yaitu 60-85% dan jumlah pasien rawat inap di ruangan kelas III menurun dari 5.486 tahun 2013 orang turun menjadi 3.813 orang pada tahun 2014.

Sedangkan indikator pelayanan secara umum RSUD dr. M. Yunus Bengkulu pada tahun 2014 secara umum BOR/Bed Occupancy Rate 48.64, ALOS/Average Length of Stay 2.81. TOI/Turn Over Interval 3.47,7 ALOS/Average Length of Stay adalah rata-rata lama rawat seorang pasien, indikator ini di samping memberikan gambaran tingkat efisiensi, juga dapat memberikan gambaran mutu pelayanan, standar BOR 60-85%, ALOS 6-9 hari, TOI 1-3 hari<sup>6</sup>.

Penelitian tentang *utilization review* pasien Jamkesmas rawat inap di RSUD dr. H. Soemarsono Sastroadmodjo menyatakan bahwa efektifitas dan mutu pelayanan rawat inap dapat diukur dengan tiga indikator yang terdiri dari BOR/Bed Occupancy Rate, ALOS/Average Length of Stay, TOI/Turn Over Interval<sup>6</sup>.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengidentifikasi persepsi pasien kelas III terhadap pelayanan rawat inap kelas III di RSUD dr. M. Yunus Bengkulu. Mengetahui apakah ada perbedaan persepsi antara pasien PBI dengan pasien NonPBI.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional*, dengan sampel 130 pasien PBI dan 130 sampel pasien NonPBI.

Penarikan sampel dengan *proportional random sampling*. Analisa data dilakukan dengan analisis bivariat dengan uji *chi-square* dan didukung data kualitatif.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan pasien NonPBI (bukan Penerima Bantuan Iuran) yang sedang dirawat di kelas III. Dari hasil penelitian terhadap 260 responden (130 orang pasien PBI dan 130 orang pasien NonPBI) karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan umur responden. Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 146 (56,1%) dan sisanya berjenis kelamin perempuan, usia responden yang terbanyak yaitu 21-45 tahun sebesar 105 (40,4%).

### Analisis Deskriptif

Untuk melihat baik dan kurang baiknya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan serta persepsi pasien terhadap keterampilan petugas yang bertugas di ruangan rawat inap kelas III dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Skor Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan, Persepsi Pasien Terhadap Keterampilan Petugas

| Skor Persepsi Pasien               | Mean  | Sd   | Min. | Max. |
|------------------------------------|-------|------|------|------|
| Skor persepsi mutu pelayanan       | 25,99 | 6,52 | 15   | 37   |
| Skor persepsi keterampilan petugas | 26,17 | 6,21 | 16   | 39   |

- a. Persepsi pasien kelas III terhadap mutu pelayanan yang diberikan di ruangan rawat inap kelas III.

Persepsi pasien kelas III terhadap mutu pelayanan adalah penilaian responden terhadap bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Berdasarkan tabel 1 di atas memperlihatkan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan *cut of point*-nya/mean sebesar 25,99. Apabila dibandingkan dengan *cut of point*/mean teoritik 25 hasil di atas dikategorikan baik. Hasil ini didukung dengan hasil wawancara terhadap responden 3, 5, dan 8 sebagai berikut:

"Emm... pelayanan di ruangan kelas III ini sebenarnya sudah baik pak... tapi... Ada sedikit kurangnya kalau pagi saya kadang-kadang cuma ditanya tanya saja di samping tempat tidur... sesudah ditanya-tanya lalu pergi... tidak diperiksa pak, saya ini orang kampung pak... saya *penger*-nya diperiksa setiap pagi seperti di tempat saya sering berobat jadi lebih puas pak..."

b. Persepsi pasien kelas III terhadap keterampilan petugas di ruangan kelas III

Persepsi pasien terhadap keterampilan petugas adalah penilaian subjektif responden terhadap keterampilan/skill petugas pelayanan selama memberikan pelayanan di ruang rawat inap kelas III yaitu dokter dan perawat. Dari tabel 1 di atas didapat *cut of point/mean* persepsi pasien terhadap keterampilan petugas sebesar 26,17. Apabila dibandingkan dengan *cut of point/mean* teoritik 25 maka hasil ini dikategorikan sudah baik. Hal ini didukung juga hasil wawancara, jawaban dari responden 2, 4, 7 sebagai berikut:

"Emm... petugasnya yang senior terampil terampil pak... tapi ada juga petugas yang masih muda kalau pasang infus beberapa kali tidak berhasil... lalu ditusuk lagi karena bengkak... kalau saya bertanya tentang perkembangan kondisi kesehatan saya kepada petugas yang pagi saya merasa puas dengan penjelasan petugas, petugas menjelaskan dengan jelas dan terperinci."

"Ya... menurut perasaan saya pak... perawat di ruangan ini cakap-cakap dan sopan pada saat melakukan tindakan beda dengan yang dulu sewaktu saya dirawat pertama kali."

**Hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen**

Analisis bivariat.

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat adanya hubungan antara variabel persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan persepsi pasien terhadap keterampilan petugas di ruangan. Dalam analisis ini menggunakan uji statistik *chi square* ( $\chi^2$ ) dengan tingkat kemaknaan *p-value* <0,05 dan *Confidence Interval* (CI) 95% hal ini dapat tertera pada tabel 2 di bawah ini:

Berdasarkan tabel 2 di bawah pada kelompok pasien PBI pasien yang berpersepsi baik terhadap mutu pelayanan sebanyak 84 (64%) orang sisanya berpersepsi kurang baik, sedangkan pada kelompok NonPBI yang berpersepsi baik hanya 60 (46%) sedangkan yang berpersepsi kurang baik sebanyak 70 (53%) secara statistik didapat *p* 0,003 sehingga hasilnya signifikan *p* < 0,05. Nilai OR 2,13 artinya bahwa persepsi pasien PBI terhadap mutu pelayanan lebih baik sebesar 2,13 kali dibandingkan pasien NonPBI.

**Hubungan antara persepsi pasien dengan keterampilan petugas**

Untuk melihat hubungan antara persepsi pasien terhadap keterampilan petugas di ruangan rawat inap kelas III dilakukan uji analisis *chi-square*, hal ini dapat dilihat pada tabel 3.

Dari tabel 3 di bawah terlihat pada kelompok pasien PBI yang berpersepsi baik terhadap keterampilan petugas sebanyak 81 (62,3%) sedangkan pada kelompok pasien NonPBI yang berpersepsi baik sebanyak 61 (46%) dan yang berpersepsi kurang baik sebanyak 69 (53%) orang. Dari analisis bivariat di atas didapatkan *p* 0,012 secara statistik hasilnya signifikan *p* <0,05. Nilai OR 1,87 artinya bahwa persepsi pasien PBI terhadap keterampilan petugas lebih baik sebesar 1,87 kali dibandingkan pasien NonPBI.

Untuk melihat hubungan antara persepsi pasien pada strata umur terhadap mutu dilakukan analisis dengan uji *chi-square* hal ini dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 2. Analisis *chi square*: Hubungan Variabel Persepsi Pasien Kelas III terhadap Mutu Pelayanan

|                        | Mutu Pelayanan |      |        |      |       |      | <i>p</i> | OR   | 95% CI    |
|------------------------|----------------|------|--------|------|-------|------|----------|------|-----------|
|                        | Baik           |      | Kurang |      | Total |      |          |      |           |
|                        | n              | %    | n      | %    | n     | %    |          |      |           |
| <b>Persepsi Pasien</b> |                |      |        |      |       |      |          |      |           |
| PBI                    | 84             | 64,6 | 46     | 35,4 | 130   | 50,0 | 0,003    | 2,13 | 1,25-3,61 |
| NonPBI (R)             | 60             | 46,2 | 70     | 53,8 | 130   | 50,0 |          |      |           |

Tabel 3. Hubungan Variabel Persepsi Pasien Kelas III terhadap Keterampilan Petugas di Ruang Rawat Inap

|                        | Mutu Pelayanan |      |        |      |       |      | <i>p</i> | OR   | 95% CI    |
|------------------------|----------------|------|--------|------|-------|------|----------|------|-----------|
|                        | Baik           |      | Kurang |      | Total |      |          |      |           |
|                        | n              | %    | n      | %    | n     | %    |          |      |           |
| <b>Persepsi Pasien</b> |                |      |        |      |       |      |          |      |           |
| PBI                    | 81             | 62,3 | 49     | 37,7 | 130   | 50,0 | 0,012    | 1,87 | 1,10-3,16 |
| NonPBI (R)             | 61             | 46,9 | 69     | 53,1 | 130   | 50,0 |          |      |           |

Referensi/pembanding

OR: Odds Ratio

*p*: *p value*

95% CI: 95% Confidence Interval

Tabel 4. Hubungan Persepsi Pasien pada Strata Umur terhadap Mutu Pelayanan

| Persepsi pada umur | Jenis pasien | Mutu Pelayanan |      |        |      |       |     | P     | OR    | 95% CI      |
|--------------------|--------------|----------------|------|--------|------|-------|-----|-------|-------|-------------|
|                    |              | Baik           |      | Kurang |      | Total |     |       |       |             |
|                    |              | n              | %    | n      | %    | n     | %   |       |       |             |
| <20 tahun          | PBI          | 9              | 69,2 | 4      | 30,8 | 13    | 100 | 0,592 | 0,64  | 0,09-4,48   |
|                    | NonPBI (R)   | 14             | 77,8 | 4      | 22,2 | 18    | 100 |       |       |             |
| 21-45 tahun        | PBI          | 23             | 60,5 | 15     | 39,5 | 38    | 100 | 0,208 | 1,67  | 0,69-4,09   |
|                    | NonPBI (R)   | 32             | 47,8 | 35     | 52,2 | 67    | 100 |       |       |             |
| 46-54 tahun        | PBI          | 24             | 68,6 | 11     | 31,4 | 35    | 100 | 0,004 | 4,60  | 1,40-15,40  |
|                    | NonPBI (R)   | 9              | 32,1 | 19     | 67,9 | 28    | 100 |       |       |             |
| 55-63 tahun        | PBI          | 13             | 52,0 | 12     | 48,0 | 25    | 100 | 0,336 | 2,16  | 0,35-16,09  |
|                    | NonPBI (R)   | 3              | 33,3 | 6      | 66,7 | 9     | 100 |       |       |             |
| >63 tahun          | PBI          | 15             | 79,0 | 4      | 21,0 | 19    | 100 | 0,008 | 11,25 | 1,22-139,66 |
|                    | NonPBI (R)   | 2              | 25,0 | 6      | 75,0 | 8     | 100 |       |       |             |

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa hubungan variabel persepsi pasien pada strata umur terhadap mutu pelayanan hasilnya signifikan p <0,05 adalah pada strata kelompok umur 46-54 dan 55-63 tahun. Hasil OR pada strata kelompok umur 46-54 tahun bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanannya lebih baik sebesar 4,60 kali dibandingkan pasien NonPBI. Strata kelompok umur 66-63 tahun persepsi pasien terhadap mutu pelayanannya lebih baik sebesar 11,25 kali dibandingkan pasien NonPBI.

Untuk melihat hubungan antara persepsi pasien pada strata umur terhadap keterampilan

petugas yang bertugas di ruangan kelas III dilakukan analisis dengan uji *chi-square* hal ini dapat dilihat pada tabel 5.

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa pengaruh variabel persepsi pasien pada strata umur terhadap keterampilan hasilnya signifikan p <0,05 yaitu pada strata kelompok umur 46-54. Hasil OR pada strata kelompok umur 46-54 tahun bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanannya lebih baik sebesar 3,45 kali dibandingkan pasien NonPBI. Sedangkan strata kelompok umur yang lain tidak bermakna secara statistik namun hanya bermakna secara praktis.

Tabel 5. Hubungan Persepsi Pasien pada Strata Umur terhadap Keterampilan Petugas

| Persepsi pada umur | Jenis pasien | Mutu Pelayanan |      |        |      |       |     | P     | OR   | 95% CI     |
|--------------------|--------------|----------------|------|--------|------|-------|-----|-------|------|------------|
|                    |              | Baik           |      | Kurang |      | Total |     |       |      |            |
|                    |              | n              | %    | n      | %    | n     | %   |       |      |            |
| <20 tahun          | PBI          | 8              | 61,5 | 5      | 38,5 | 13    | 100 | 0,119 | 3,20 | 0,58-18,31 |
|                    | NonPBI (R)   | 6              | 33,3 | 12     | 66,7 | 18    | 100 |       |      |            |
| 21-45 tahun        | PBI          | 22             | 57,9 | 16     | 42,1 | 38    | 100 | 0,318 | 1,50 | 0,62-3,63  |
|                    | NonPBI (R)   | 32             | 47,8 | 35     | 52,2 | 67    | 100 |       |      |            |
| 46-54 tahun        | PBI          | 23             | 65,7 | 12     | 34,3 | 35    | 100 | 0,018 | 3,45 | 1,08-11,15 |
|                    | NonPBI (R)   | 10             | 35,7 | 18     | 64,3 | 28    | 100 |       |      |            |
| 55-63 tahun        | PBI          | 15             | 60,0 | 10     | 40,0 | 25    | 100 | 0,420 | 1,87 | 0,30-11,81 |
|                    | NonPBI (R)   | 4              | 44,4 | 5      | 55,6 | 9     | 100 |       |      |            |
| >63 tahun          | PBI          | 13             | 68,4 | 6      | 31,6 | 19    | 100 | 0,365 | 2,16 | 0,28-16,01 |
|                    | NonPBI (R)   | 4              | 50,0 | 4      | 50,0 | 8     | 100 |       |      |            |

Referensi/pembanding  
p: p value

OR: Odds Ratio  
95% CI: 95% Confidence Interval

## PEMBAHASAN

Hubungan antara persepsi pasien dengan mutu pelayanan

Dari hasil analisis diskriptif menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan baik dan setelah dilakukan analisis bivariat dengan uji *chi square* memperlihatkan ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Dengan memperhatikan hasil penelitian pada jawaban responden 3, 5, dan 8 bahwa petugas di ruangan saat memeriksa pasien hanya ditanya di samping tempat tidur saja lalu pergi. Dari jawaban responden ini tersirat bahwa pasien belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan di ruangan rawat inap.

Hasil ini sejalan dengan teori *barriers* dari Scheppers, et al yang menyatakan bahwa hambatan yang dapat menjadi penghalang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan oleh pasien adalah karakteristik pemberi pelayanan yaitu mutu pelayanan<sup>9</sup>.

Hasil ini kemungkinan karena RSUD dr. M. Yunus merupakan Rumah Sakit rujukan yang tertinggi di tingkat provinsi sehingga menyebabkan pasien beranggapan RSUD dr. M. Yunus paling bermutu di provinsi Bengkulu. Agar mutu pelayanan rawat inap Rumah Sakit semakin meningkat perlu perbaikan dengan memperhatikan keluhan pasien yang merupakan pelanggan dalam jasa pelayanan kesehatan.

Setiap pelanggan memiliki standar perbandingan untuk menilai kinerja pelayanan yang diterimanya. Apakah kebutuhan dan harapan tersebut dapat dipenuhi atau tidak, yang akan menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan. Ungkapan dari rasa kepuasan atau ketidakpuasan dapat berupa tindakan untuk membeli kembali, memberikan pujian, mengajukan komplain, atau menceritakan apa yang dialaminya kepada orang lain<sup>5</sup>.

Pasien merupakan konsumen tentu menginginkan pelayanan yang bermutu. Mutu pelayanan bagi pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya, di mana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit pasien.

Parasuraman et al, menyatakan kualitas/mutu sebagai suatu bentuk sikap, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual<sup>10</sup>.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Indragiri<sup>11</sup>. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian di Kabupaten Sleman bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan milik pemerintah dan swasta oleh keluarga dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan<sup>12</sup>.

Hubungan antara persepsi pasien terhadap keterampilan petugas yang bertugas di Ruang Rawat Kelas III

Dari hasil analisis diskriptif menunjukkan

bahwa persepsi pasien terhadap keterampilan petugas baik dan setelah dilakukan analisis bivariat dengan uji *chi-square* ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap keterampilan petugas yang bertugas di rawat inap kelas III. Dengan memperhatikan hasil penelitian pada jawaban responden 2, 4, 7 yang menyatakan bahwa ada juga petugas yang masih muda kalau pasang infus beberapa kali tidak berhasil lalu ditusuk lagi karena bengkok.

Hal ini sejalan dengan teori *barriers* dari yang menyatakan bahwa hambatan yang dapat menjadi penghalang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan oleh pasien adalah karakteristik pemberi pelayanan yaitu mutu pelayanan<sup>9</sup>.

Hasil ini mungkin disebabkan oleh karena RSUD dr. M. Yunus adalah Rumah Sakit rujukan yang tertinggi di provinsi Bengkulu maka pasien beranggapan bahwa petugasnya terampil-terampil. Agar pelayanan rawat inap semakin baik dan dengan petugas yang terampil maka Rumah Sakit perlu perbaikan dengan memperhatikan *item* keluhan pada tersebut sehingga dapat meningkatkan keterampilan petugas di ruangan rawat inap.

Donabedian menyatakan jika dokter dan petugas kesehatan lainya memberikan pelayanan kesehatan dengan kemampuan yang baik dan melaksanakan dengan teliti dan cermat, maka mutu pelayanan klinis mengalami peningkatan dan memberikan kepuasan kepada pasien<sup>13</sup>.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Sumsel yang hasilnya menyatakan adanya hubungan yang bermakna antara persepsi keterampilan pemberi pemanfaatan kesehatan puskesmas oleh peserta Jamsoskes Sumsel Semesta<sup>14</sup>.

Perbedaan persepsi antara kelompok pasien PBI dengan kelompok pasien NonPBI

Berdasarkan analisis bivariat dengan uji *chi-square* menunjukkan ada perbedaan persepsi antara pasien PBI dengan pasien NonPBI terhadap mutu pelayanan dan keterampilan petugas. Penelitian ini sesuai dengan (Notoatmojo), yang menyatakan bahwa persepsi setiap orang berbeda-beda<sup>15</sup>. Hasil ini mungkin dikarenakan oleh karena pasien NonPBI merupakan pasien yang cara membayar pelayanan dengan *out of pocket* atau mandiri jadi pasien menuntut pelayanan yang sesuai dengan biaya yang mereka keluarkan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan, tentang persepsi pasien Askeskin dan Askes terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas kota Tais, Bengkulu yang hasilnya ada perbedaan persepsi antara pasien Askeskin dengan pasien Askes<sup>16</sup>.

Hubungan antara persepsi pasien pada strata umur terhadap mutu pelayanan

Berdasarkan analisis bivariat dengan uji *chi-square* menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara umur pasien terhadap mutu pelaya-

nan rawat inap kelas III. Hasil ini sejalan dengan Fuchs menyatakan bahwa semakin tua seseorang maka semakin meningkat *demand* terhadap pelayanan kuratif. Usia dan penyakit cenderung meningkatkan *demand* terhadap pelayanan kesehatan, semakin tua seseorang maka kondisi kesehatannya semakin menurun sehingga cenderung untuk lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan<sup>17</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan pendapat Kottler yang menyatakan orang dapat memiliki berbeda persepsi terhadap objek yang sama<sup>18</sup>. Hasil ini mungkin karena usia kaitannya dengan kesakitan dan penggunaan pelayanan kesehatan. Dengan bertambahnya usia maka dan kecenderungan untuk menggunakan pelayanan kesehatan meningkat. Dengan kecenderungan penggunaan pelayanan yang meningkat tadi maka pasien dapat membandingkan antara mutu pelayanan yang diterimanya saat dirawat dengan mutu yang pernah ia terima pada saat dirawat sebelumnya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian tentang persepsi pasien Askeskin dan Askes terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas kota Tais, Bengkulu yang hasilnya ada perbedaan persepsi antara pasien Askskin dengan pasien Askes, perbedaan ini dipengaruhi oleh salah satu faktor umur<sup>16</sup>.

Hubungan antara persepsi pasien pada strata umur terhadap terhadap keterampilan petugas

Berdasarkan analisis bivariat dengan uji *chi-square* menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara umur pasien terhadap keterampilan petugas. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Jacobalis yang menyatakan bahwa persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh salah satunya faktor umur dan pengalaman<sup>19</sup>.

Hasil ini mungkin dikarenakan dengan bertambahnya umur pasien, bertambah juga pengalaman karena pengalaman berhubungan dengan persepsi. Pasien dapat membandingkan pengalaman dirawatnya terdahulu dengan perawatan yang ia rasakan saat ini terutama dalam hal keterampilan petugas.

## KESIMPULAN

Dari studi ini didapatkan kesimpulan bahwa persepsi pasien kelas III PBI dan NonPBI terhadap pelayanan rawat inap kelas III sudah baik dan ada perbedaan persepsi antara kelompok pasien PBI dengan kelompok pasien NonPBI.

Didapatkan juga beberapa saran dari studi ini, yaitu: a) mutu pelayanan dan keterampilan petugas di ruangan rawat inap kelas III perlu ditingkatkan. Pasien adalah pelanggan dengan memperhatikan persepsi pasien berarti memperhatikan keluhan pelanggan, dengan memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan merupakan upaya peningkatan dan perbaikan mutu pelayanan. Peningkatan mutu pelayanan keterampilan petugas merupakan prioritas utama bagi pihak

manajemen Rumah Sakit dr. M. Yunus Bengkulu; b) Peningkatan mutu pelayanan dan mutu keterampilan di ruangan rawat inap kelas III maka diharapkan *gap* persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan tidak terlalu jauh. Peningkatan kualitas ini tentu salah satunya melalui peningkatan mutu sumber daya manusia dengan cara pelatihan baik berupa *skill* maupun sikap petugas terhadap pasien maupun klien.

## REFERENSI

1. Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta; 2004.
2. PAMJAKI. *Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan Bagian B*. Mei 2014. Heru Susmono, editor. Jakarta; 2014.
3. Ghosh S. *Socio-economic Patterns in Inpatient Care Utilisation in India: Is the Income Effect Withering?* Margin-The J Appl Ekon Res 91(2015)3960 Sage Publ. 2015;1:39–60.
4. Pemerintah RI. *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. 2011.
5. Koentjoro T. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. edisi revi. Yogyakarta: C.V.Andi Offset; 2011.
6. RSUD dr. M. Yunus Bengkulu. *Profil RSUD. dr. M. Yunus Bengkulu*. Bengkulu; 2014.
7. Permenkes. *Sistem Informasi Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI. 2011: 104.
8. Wijiaty. *Utilization Review Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Rawat Inap Di RSUD dr. H. Soemarmo Sasroatmodjo Kuala Kapuas*. Tesis. Yogyakarta; KPMK UGM; 2010: 85.
9. Scheppers E. *Potential Barriers to the Use of Health Services Among Ethnic Minorities: A Review*. Fam Pract - an Int J [Internet]. 2006 Feb 3 [cited 2015 Sep 18]; 23 (3): 325–48. Available from: <<http://www.fampra.oxfordjournals.org/cgi/doi/10.1093/fampra/cmi113>>
10. Cronin JJ, Taylor SA. *Servperf versus servqual: Reconciling Performance Based and Measurement of Service Quality*. J marketing. 1994;125–32.
11. Brahmana BRSF. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di RSU Indrasari Rengat dan Puskesmas Pekan Heran Kabupaten Indragiri Hulu*, Tesis S2. Yogyakarta: KMPK UGM; 2008: 80.
12. Sulistyorini A. *Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan Pemerintah dan Swasta di Kabupaten Sleman*, Tesis. Yogyakarta; UGM 2010.
13. Mukti AG. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan*. I. Yogyakarta: PT.Karya Husada Mukti; 2007.
14. Yusrizal. *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta di Puskesmas Kabupaten Muara Enim*, Tesis S2. Yogyakarta: KPMAK UGM. 2013; 111.
15. Notoatmodjo S. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. 2nd ed. Jakarta: Rineka Cipta; 2014.
16. Purwanto K. *Persepsi Pasien Askeskin dan Askes terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Tais Kabupaten Bengkulu Selatan, Prov. Bengkulu*, Tesis. Yogyakarta: UGM; 2008: 118.
17. Trisnantoro L. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Juni 2015. Yogyakarta: Gadjah Madah University Press; 2015.
18. Kotler P, Keller KL. *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. Maulana A, Hardani W, editors. Erlangga. 2009.
19. Jacobalis, Samsi. *Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu*. Yogyakarta: Manajemen Rumah Sakit. 2000.