

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS

The Relationship between Quality of Health Care with BPJS Patient Satisfaction

Anggi Isnani Parinduri¹, Rahmad Khallid²

^{1,2}INSTITUT KESEHATAN MEDISTRA LUBUK PAKAM

Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang

e-mail : anggisnani@gmail.com

DOI: 10.35451/jkk.v4i2.1075

Abstrak

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna, salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu elemen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa layanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien juga bergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei analitik, menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, jumlah sampel yang diambil 50 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kepercayaan $\alpha=0,05$. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan *reliability* ($p=0,016$) dan terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan *responsiveness* ($p=0,001$) sedangkan dimensi *tangible*, *assurance* dan *empathy* tidak berhubungan. Diharapkan kepada manajemen, bagian pelayanan, petugas kesehatan dan seluruh pihak yang ada di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada pasien sesuai dengan standar pelayanan publik, karena pelayanan yang diberikan kepada pasien menunjukkan kualitas dari rumah sakit.

Kata kunci: Kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, BPJS

Abstract

A hospital is a health service institution that provides complete individual health services, one of the important indicators that must be considered in health services is patient satisfaction. Patient satisfaction is an important element in evaluating service quality by measuring the patient's response after receiving health services. The level of patient satisfaction also depends on the quality of services offered with patient expectations. This study aims to explain the relationship between the quality of health services and patient satisfaction of BPJS participants. This research is a quantitative research with an analytical survey approach, using a cross sectional design. The population in this study were all patients using BPJS in the Inpatient Room of Grandmed Lubuk Pakam Hospital, the number of samples taken was 50 people with a sampling technique using purposive sampling. Methods of data collection using primary data and secondary data. Statistical test using chi square test with confidence level = 0.05. The results of the analysis show that there is a relationship between patient satisfaction and reliability ($p = 0.016$) and there is a relationship between patient satisfaction and responsiveness ($p = 0.001$) while the tangible, assurance and empathy dimensions are not related. It is expected that management, service departments, health workers and all parties at Grandmed Lubuk Pakam Hospital to provide and improve services to patients in accordance with public service standards, because the services provided to patients show the quality of the hospital.

Keywords : *quality of health care, patient satisfaction, BPJS*

1. PENDAHULUAN

Era globalisasi mengakibatkan arus kompetisi terjadi di segala bidang termasuk bidang kesehatan semakin ketat. Untuk mempertahankan eksistensinya, maka setiap organisasi pelayanan kesehatan dan semua elemen didalamnya harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Peningkatan kualitas pelayanan juga perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan termasuk Rumah Sakit.

Rumah sakit pada era globalisasi ini berkembang menjadi sebuah industri padat karya, padat modal dan padat teknologi karena rumah sakit memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) dalam jumlah yang besar. Ketidakpuasan pasien terhadap

pelayanan rumah sakit yang paling sering dikaitkan dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit.

Rumah sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna

jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi masalah mendasar yang dihadapi sebagian besar rumah sakit diberbagai Negara. Kompleksitas masalah kualitas pelayanan rumah sakit tidak saja terkait dengan keterbatasan sumber daya dan lingkungan, tetapi juga bersumber dari perbedaan persepsi diantara pemakai jasa pelayanan, petugas kesehatan dan pemerintah (Mills dalam Azwar, 2010).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan yaitu standar pelayanan minimal untuk pasien yaitu diatas 95%. Jika ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dibawah standar tersebut, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak berkualitas karena tidak memenuhi standar minimal (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Kepuasan pasien merupakan hasil dari proses pelayanan yang dirasakan oleh pasien, kepuasan secara keseluruhan muncul dari evaluasi pasien terhadap pengalaman atau sebagai interaksi antara lain yaitu tersedianya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas (tenaga kesehatan), sehingga kepuasan pasien dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diterima oleh pasien. Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan konsumen atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan. Lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Berdasarkan studi pendahuluan didapatkan dari 15 pasien pengguna BPJS di RS Grandmed Lubuk Pakam dengan metode wawancara didapatkan hasil bahwa 3 orang pasien merasa tidak puas. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan pembatasan sarana dan prasarana yang diberikan seperti pembatasan kelas untuk rawat inap. Adanya ketentuan beberapa pelayanan kesehatan yang tidak dijamin oleh BPJS, serta masih ditemukan keluhan lamanya waktu yang diperlukan untuk mengurus persyaratan BPJS saat hendak berobat atau rawat inap di Rumah Sakit. Beberapa pasien banyak yang masih bingung mengenai sistem rujukan yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Berdasarkan data dan hasil survei, peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Granmed Lubuk Pakam.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei analitik, menggunakan desain *cross sectional* yang diukur dan dikumpulkan pada satu waktu yang bersamaan (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow dan berdasarkan pertimbangan beberapa kriteria inklusi, sehingga diperoleh hasil perhitungan sampel sebesar 50 orang. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung kepada responden dengan berpedoman pada kuesioner yang

terstruktur, sedangkan data sekunder diperoleh dari bagian klaim BPJS dan Registrasi Rawat Inap di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Pengolahan dan analisis data yang dilakukan secara deskriptif yaitu analisis univariat untuk menjelaskan secara distribusi frekuensi variabel penelitian dan analisis bivariat menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$).

3. HASIL

Tabel 1. Distribusi Kepuasan Pasien Peserta BPJS

Kepuasan Pasien	f	%
Puas	33	66,0
Tidak Puas	17	34,0
Total	50	100,0

Tabel 1 menunjukkan bahwa kepuasan pasien mayoritas puas berjumlah 33 orang (66%).

Tabel 2. Distribusi Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Variabel	f	%
Tangible		
Cukup	43	86,0
Baik	7	14,0
Reliability		
Cukup	18	36,0
Baik	32	64,0
Responsiveness		
Cukup	35	70,0
Baik	15	30,0
Assurance		
Cukup	38	76,0
Baik	12	24,0
Empathy		
Cukup	19	38,0
Baik	31	62,0

Tabel 2 menunjukkan pengukuran kualitas pelayanan kesehatan diukur berdasarkan lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan *tangible* kategori cukup berjumlah 43 orang (86%), *reliability* kategori baik berjumlah 32 orang (64%), *responsiveness* kategori cukup berjumlah 35 orang (70%), *assurance* kategori cukup berjumlah 38 orang (76%) dan *empathy* kategori baik berjumlah 31 orang (62%).

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				p. value
	Tidak Puas		Puas		
	f	%	f	%	
Tangible					
Cukup	14	32,6	29	67,4	0,677
Baik	3	42,9	4	57,1	
Reliability					
Cukup	10	55,6	8	44,4	0,016
Baik	7	21,9	25	78,1	
Responsive ness					
Cukup	17	48,6	18	51,4	0,001
Baik	0	0	15	100	
Assurance					
Cukup	11	28,9	27	71,1	0,294
Baik	6	50,0	6	50,0	
Empathy					
Cukup	8	42,1	11	57,9	0,344
Baik	9	29,0	22	71,0	

Berdasarkan tabel 3 di atas, didapatkan hasil analisis untuk dimensi *tangible* diperoleh angka *significancy* sebesar 0,677 ($p>0,05$) artinya tidak terdapat hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien. *Reliability* dengan nilai p sebesar 0,016 ($p<0,05$) artinya terdapat hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien. *Responsiveness* dengan nilai p sebesar 0,001 ($p<0,05$) artinya terdapat hubungan antara *responsiveness*

dengan kepuasan pasien. *Assurance* dengan nilai p sebesar 0,294 ($p > 0,05$) artinya tidak terdapat hubungan. *Empathy* dengan nilai p sebesar 0,344 ($p > 0,05$) artinya tidak terdapat hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien.

4. PEMBAHASAN

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Dari segi kepuasan, pasien peserta BPJS di RS Granmed merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, terlihat dari data sebanyak 33 orang (66%) yang merasa puas. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan interpretasi secara nyata bahwa tenaga medis mampu menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi dan etika profesi yang dimiliki, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan dan tanggung jawab petugas, kecepatan pelayanan, keadilan pada pasien dalam mendapatkan pelayanan serta etika petugas saat memberikan pelayanan kepada pasien peserta BPJS.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, sebagian besar kualitas pelayanan kesehatan berada

pada kategori cukup, hal ini dapat disebabkan oleh pelayanan yang ada di RS Granmed yang cukup memberikan pelayanan kepada pasien, seperti pelayanan yang *fast response*, administrasi yang mudah dilakukan, ketepatan waktu, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, keramahan petugas kesehatan, pasien peserta BPJS mendapat pelayanan yang sama dengan yang non BPJS. Pelayanan yang semakin baik dapat menunjukkan kualitas yang baik pula dari rumah sakit.

Kualitas pelayanan merupakan keunggulan bersaing yang utama dan perlu disadari bahwa kepuasan pasien merupakan aspek vital dalam kelangsungan hidup rumah sakit dan dalam memenangkan persaingan (Fauzi, 2006). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa semua aspek pada kualitas pelayanan yakni reliabilitas, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Parameter yang paling penting untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh penyedia layanan kepada pasien adalah kepuasan pasien (Bustan, 2012).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Purnamasari tahun 2020 diperoleh variabel yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar adalah kenyamanan ($p=0,003$) dan ketepatan waktu ($p=0,009$). Sedangkan variabel yang tidak berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang yaitu kompetensi teknis ($p=0,177$), akses terhadap pelayanan ($p=0,073$), dan hubungan antar manusia ($p=1,000$).

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Agus (2015) di Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu didapatkan hasil sebanyak 65 responden (44,5%) menyatakan mutu pelayanan BPJS Kesehatan tidak baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 69 responden (47,3%) menyatakan tidak puas, dapat disimpulkan adanya hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Apabila pelayanan kesehatan tidak dilakukan dengan baik maka akan menimbulkan ketidakpuasan dari pasien sebagai pengguna jasa.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu: *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Empathy* dan *Responsiveness*. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *reliability* dan *responsiveness* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), terdapat 25 orang (78,1%) yang merasa baik dan puas dengan nilai p sebesar 0,016. Hal ini disebabkan karena pelayanan di Rumah Sakit dapat langsung dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit. Dengan kata lain pelayanan yang diberikan petugas kesehatan dinilai cepat dan tepat dalam menangani pasien.

Hasil penelitian pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), sebanyak 18 orang (51,4%) yang merasa cukup dan puas dengan nilai p sebesar 0,001. Pasien merasa puas terhadap petugas kesehatan yang cekatan dalam melayani dan menghargai pasien, informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami, dan puas dengan kemudahan petugas kesehatan apabila dibutuhkan akan segera merespon.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Simalango (2019), dimasa hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai p-value antara Bukti Fisik (*p-*

value 0,013), Kehandalan (*p-value* 0,002), Daya Tanggap (*p-value* 0,023), Jaminan (*p-value* 1,000) dan empati (*p-value* 0,110) terhadap Kepuasan Pasien BPJS. Kesimpulan penelitian ini ada hubungan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan tidak ada hubungan jaminan dan perhatian dengan kepuasan pasien.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu:

- Pasien peserta BPJS merasa puas dengan kualitas pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 33 orang (66%).
- Kualitas pelayanan kesehatan dimensi *reliability* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien ($p=0,016$) dan dimensi *responsiveness* ($p=0,001$).

DAFTAR PUSTAKA

- Agus. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.
- Azwar, A. (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bustan J. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Palembang. *Orasi Bisnis*. 2012;7(1):84-92.
- Fauzi A, Kurniati RR. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Sosial (Social Sciences)*. 2006;18(1):56-65.
- Notoatmodjo, S. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta Pusat: Rineka Cipta.
- Lemeshow, S., David, W., Janelle, K., and Stephen, K. (1997). Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan

(Terjemahan Dibyو Pramono),
Yogyakarta: Gadjah Mada
University Press.

- Purnamasari, W. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Standar Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan. Jakarta.
- Simalango, A. (2019). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2019. JURNAL KESMAS DAN GIZI (JKG), 2 (1), 71-78. Retrieved from <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKG/article/view/227>
- Sugiyono. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV. Alfabeta, Bandung.