

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien
BPJS di UPTD Puskesmas Sukorejo I**

Budi Purnomo, Nur Izzah
Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Muhammadiyah
Pekajangan Pekalongan
Jln. Raya Ambokembang No. 8 Kedungwuni Pekalongan Indonesia
E-mail : purnomobudi1971@gmail.com

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan mutlak perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas dalam menghadapi era globalisasi. Salah satu upaya mendapatkan kepuasan pasien adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Sukorejo I Kabupaten Kendal. Penelitian ini bersifat deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross sectional* adalah kepuasan pasien BPJS. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan tehnik nonprobability sampling dengan metode insidental sampling sebanyak 56 responden. Hasil uji statistik dengan Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan bermakna antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien. Implikasi dari penelitian ini diharapkan pihak Puskesmas dalam era BPJS sekarang ini untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati.

Kata kunci : BPJS, Kualitas pelayanan kesehatan, Kepuasan pasien.

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 mutu pelayanan secara berkesinambungan. Peningkatan mutu pelayanan juga perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan termasuk puskesmas.

Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (Bappenas, 2009).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan

masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Azwar, 2001).

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2009).

Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, Rumah Sakit, atau Institusi Pelayanan Kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2010). Kepuasan pelanggan didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan

pelanggan. Loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan yang maksimal dalam jangka panjang diperoleh melalui kepuasan pelanggan. Puskesmas dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar pembanding untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik. UPTD Puskesmas sukorejo I merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Kendal dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah Kecamatan Sukorejo . Data demografi Kecamatan Sukorejo pada tahun 2017 adalah 39.988 jiwa dengan komposisi penduduk laki laki 20.165 jiwa dan perempuan 19.823 jiwa. Dari data tersebut yang tercantum sebagai peserta BPJS di PPK I UPTD Puskesmas sukorejo I per Bulan Maret 2017 adalah 13.433 jiwa. Data kunjungan pasien yang berobat di UPTD Puskesmas sukorejo I pada bulan Januari - Mei 2017 adalah sebanyak 22.267 pasien dengan perincian 7.184 pasien peserta BPJS dan 15.083 pasien umum. Data kunjungan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Sukorejo I pada bulan Januari 32,40%, bulan Februari 32,40%, bulan Maret 33,90%, bulan April 31,15%, bulan Mei 31,47%. Dari data diatas tampak bahwa angka kunjungan pasien BPJS yang berobat ke UPTD Puskesmas sukorejo I cenderung tetap dengan margin naik turun sekitar 2% dan tidak terjadi

kenaikan angka kunjungan yang signifikan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 07 Mei 2017 melalui hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada 20 pasien pengguna layanan BPJS, sebagian besar menyampaikan cukup puas dengan beberapa catatan, diantaranya 13 dari 20 orang pasien pengguna BPJS mengatakan bahwa pelayanan yang diterima tidak sama dengan pelayanan yang di berikan ke pasien umum, pasien miskin pengguna BPJS mendapat alur administrasi yang terkesan lebih rumit dan lama dibandingkan dengan pasien umum atau non BPJS sehingga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas.

Ketidakpuasan pasien BPJS tersebut dapat terjadi karena dua faktor yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal yaitu pasien BPJS menganggap prosedur pemeriksaan dan administrasi pasien BPJS yang berjenjang dan validasi data kepesertaan yang memerlukan waktu dianggap berbelit-belit karena faktor internal yakni pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien BPJS kurang baik sehingga pasien merasa kurang puas dan enggan untuk berobat lagi ke puskesmas Kotler(2008).

Berdasar realita tersebut maka peneliti bermaksud untuk menganalisa hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di UPTD Puskesmas sukorejo I.

MANFAAT PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini bermanfaat dapat memberikan kontribusi pada pelayanan

keperawatan, dapat meningkatkan pengetahuan perawat dalam hal peningkatan mutu pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi pasien.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian *deskriptif korelatif*. dengan pendekatan *cros sectional*.. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 56 sampel menggunakan teknik *total sampling*. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel selama dua hari yaitu tanggal 30 – 31 Januari 2018 dan mendapatkan responden sebanyak 56 responden sebagai sumber data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sukorejo

kualitas pelayanan	Frekuensi	%
Baik	32	57,1
Kurang baik	24	42,9
Total	56	100,0

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa berdasarkan kategori kualitas pelayanan kesehatan responden menyatakan kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 32 responden (57,1%) dan menyatakan kurang baik sebanyak 24 responden (42,9%).

2. Gambaran tingkat Kepuasan Pasien BPJS di UPTD Puskesmas Sukorejo I.

Tingkat kepuasan	Frekuensi	%
Puas	21	37,5
Kurang puas	35	62,5
Total	56	100,0

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa berdasarkan kategori tingkat kepuasan pasien responden menyatakan puas sebanyak 21 responden (37,5%) dan menyatakan kurang puas sebanyak 35 responden (62,5%).

- Analisa ini digunakan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Sukorejo I. Berikut ini disajikan table hubungan tersebut:

Kualitas	Kepuasan		Total
	Kurang	Puas	
Kurang	24	0	24
Baik	11	21	32
Total	35	21	56

Tabel 5.3 Hasil uji *Chi Square* hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Sukorejo I didapat $p_{value} = 0,001 (p_{value} < 0,05)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Sukorejo I. Berdasarkan nilai $OR = 2,9$ yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang baik berpeluang 2,9 kali untuk memberikan kepuasan pada responden dibandingkan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang kurang.

PEMBAHASAN

1. Kualitas pelayanan

Dari hasil penelitian pada table 5.1 menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban atas

kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sukorejo I, menyatakan baik sebanyak 32 responden (57,1%) dan menyatakan kurang baik sebanyak 24 responden (42,9%).

Kualitas pelayanan pasien merupakan produk akhir dari interaksi dari berbagai aspek dan ketergantungan yang kompleks dari sistem di puskesmas. Aspek pelayanan pasien yang berhubungan dengan kualitas dikelompokkan atas struktur, proses dan keluaran. Aspek struktur meliputi sarana fisik, perlengkapan, peralatan, organisasi, manajemen, keuangan dan sumber daya lain yang ada di puskesmas. Aspek proses meliputi penilaian tentang pasien, penegakan diagnose, rencana terapi, indikasi tindakan, proses asuhan keperawatan, prosedur tindakan dan penanganan pasien. Aspek keluaran adalah hasil kegiatan dan tindakan yang diberikan oleh dokter, perawat bidan, tenaga profesi lainnya yang ada dan administrasi yang bisa dirasakan oleh pasien yang selalu bisa memberikan perubahan ke arah kualitas pelayanan yang lebih baik sesuai dengan standar mutu pelayanan kepada pasien di puskesmas.

Kualitas pelayanan yang dapat dirasakan secara nyata oleh konsumen adalah indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi dimensi Tangible (sarana prasarana), dimensi Reliable (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati). Kelima dimensi tersebut nantinya yang akan

menjadi tolok ukur mengenai kualitas suatu pelayanan di puskesmas, apakah baik atau buruk.

Di UPTD Puskesmas Sukorejo I, dari data table 5.1 kualitas pelayanan kurang baik masi tinggi yaitu sekitar 42,9%, artinya tingkat kualitas pelayanan masih dibilang masih harus ditingkatkan untuk mencapai suati tingkat pelayanan yang prima.

Kualitas pelayanan harus diberikan sejak pasien masuk area puskesmas sampai pasien meninggalkan area puskesmas. Karena satu kualitas yang kurang akan memberikan nilai kualitas yang kurang baik. Kualitas cenderung penilaian kepada sesuatu yang bisa dilihat oleh indera manusia seperti keindahan, kerapihan, kesejukan, tidak bising dan sebagainya.

2. Tingkat kepuasan pasien

Dari hasil penelitian yang bisa di lihat pada table 5.2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang merasakan kurang puas masih tinggi yaitu sekitar 62,5% sedangkan pasien yang merasa puas sekitar 37.5%. Artinya masih banyak pasien yang merasakan kurang puasan di UPTD Puskesmas Sukorejo I.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara hasil yang diharapkan dengan yang dirasakan, kepuasan pasien adalah sesuatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen terhadap suatu produk atau jasa.

Jadi secara emosional dan setelah di evaluasi oleh pasien dan setelah dilakukan penelitian didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang

belum mendapatkan rasa puas di UPTD Puskesmas Sukorejo I. Kepuasan cenderung pada penilaian sesuatu dengan perasaan, seperti keramahan, kedisiplinan, ketepatan dan sebagainya.

3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Sukorejo I

Dari hasil penelitian yang terdapat pada table 5.3 didapat nilai hasil analisa dengan uji Chi-square diperoleh nilai $\rho = 0,001$ dimana $\rho < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Sukorejo I.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan. Dalam mengukur kwalitas pelayanan , harus bermula dari mengenali apa yang dibutuhkan oleh pasien sebagai konsumen yang menikmati dari hasil yang disediakan atau yang diberikan.pelanggan atau pasien layak mendapatkan pelayanan yang berkualitas yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan sehingga apabila dikonfirmasi antara kualitas dengan kepuasan adalah kepuasan akan didapat dari suatu kualitas pelayanan. Untuk itu penulis member saran untuk selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Semua bagian dari pelayan adalah penting, karena satu nilai yang kurang akan mengakibatkan kepuasan berkurang.

SIMPULAN

Hasil penelitian Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Sukorejo I termasuk baik sebanyak 32 (57,1%) dari total 56 responden. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Sukorejo I termasuk kurang puas sebanyak 35 (62,5%) dari total 56 responden. Ada hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di UPTD Puskesmas Sukorejo I dengan nilai p sebesar 0,001 ($p_{value} < 0,05$) dan nilai OR = 2,9

ACKNOWLEDGEMENT (PERSANTUNAN)

Ningrum (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik THT Rumah Sakit AL Dr Ramelan Surabaya. Hamid (2013). Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar.

REFERENSI

- Azwar, Azrul, (2011). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Aditama, (2012). Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Penerbit Jakarta: Universitas Indonesia.
- Bappenas, (2009). Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas. Jakarta: Bappenas..
- Hamid, Rachmadani, (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar, Tesis, Makasar: Universitas Hasanudin.
- Irawan, Handi, (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Koentjoro, Tjahjono, (2008). Regulasi Kesehatan Di Indonesia. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, (2008). Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Jakarta
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Buku saku FAQ, *Frequently Asked Question BPJS Kesehatan*, Jakarta : Kementrian Kesehatan RI.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2010). Manajemen pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, (2009). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nursalam, (2010). Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan, Jakarta: CV Indomedika.
- Nurba. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan. *Jurnal EKSIS Vol. 8 No 2 hal: 2298-2308*.
- Ningrum, Mustika, Rinda, (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik THT Rumah Sakit AL Dr. Ramelan Surabaya. Skripsi

Sarjana Keperawatan, Surabaya:
STIKES HangTuah.
Tjiptono, Fandi, (2009). Total Quality
Service. Yogyakarta : ANDI
Tanan, (2013). Analisis
Tingkat Kepuasan
Pasien di Puskesmas
Bara Permai Kota
Palopo. *Jurnal AKK Vol.*
2 No 3 hal: 15-21