

Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat	Vol. 1 No. 2	Edition: November 2019 – April 2020
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M	
Received: 12 Maret 2020	Revised: 08 April 2020	Accepted: 20 April 2020

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS RAWAT INAP DI RSU. SEMBIRING

Ribka Flora Panjaitan, Sri Sudewi Pratiwi Sitio, Ripai Siregar

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

e-mail : ribka.florapanjaitan@gmail.com

Abstract:

Quality of service is a form of assessment consumer (patient) against the level of service that is accepted by the expected service levels. This research aims to know the relationship of quality health services to the satisfaction of patient use of Social Health Care Assurance. On the services related to physical evidence of service, reliability of service, responsiveness of service, service assurance and caring service at public hospital sembiring sub district Deli Tua, Deli Serdang District. The design of this research uses explanatory approach to survey with the total population in the year 2018 as many as 509 and sample as many as 96 respondents who specified with proportional random sampling technique with conduct interviews using questionnaire. Data of bivariate analysis use chi-square test statistic with significance level $p \leq 0,05$. The results showed that there was a significant correlation between service quality and patient satisfaction of Social Health Care Assurance where physical proof of service $p (0,003) < \alpha (0,05)$, service reliability $p (0,005) < \alpha (0,05)$, $(0,010) < \alpha (0,05)$, service assurance $p (0,005) < \alpha (0,05)$ and attention $p (0,001) < \alpha (0,05)$. For management of hospital the needs to develop information management system to further facilitate the service and rapid evaluation of hospital service needs.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Health BPJS

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, lebih difokuskan pada upaya promosi kesehatan dan pencegahan (*preventif*) dengan tidak mengabaikan upaya kuratif-rehabilitatif yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Selain itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit bukan hanya kepada individu (pasien), tetapi juga keluarga dan masyarakat, sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (*komprehensif dan holistik*) (UU RI No.44, 2009).

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dan 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 meningkatkan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar (Bappenas, 2009).

Badan Penyelenggara badan Jaminan Sosial adalah badan hukum publik yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan social. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Dalam hal ini BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI, 2013).

Tingginya minat masyarakat menjadi peserta BPJS Kesehatan tidak diiringi dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. Hal ini masih belum sejalan dengan keinginan pemerintah sewaktu meluncurkan BPJS Kesehatan diawal tahun 2014 lalu. BPJS Kesehatan, sebuah program Jaminan Kesehatan Nasional yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat secara lebih profesional, tanggap, informatif sekaligus bermartabat (Anonim, 2016).

Pelayanan kepada pasien akan berjalan dengan baik apabila dilakukan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan tertib, dan penuh rasa tanggung jawab (Depkes, 1997). Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan dituntut agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya tanpa membedakan latar

belakang sosial dan penanggung biaya pasien karena pasien yang bertindak sebagai konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga menciptakan kepuasan bagi pasien (Sabarguna, 2008).

METODE

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Sembiring Kec. Deli Tua Kab. Deli Serdang. Penelitian ini dilaksanakan mulai Bulan Januari sampai Bulan April Tahun 2018 Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory* dengan pendekatan survey dengan menggunakan *analisis multivariate regresi logistik*. Teknik sampling yang digunakan adalah *proportional random sampling* dengan jumlah sampel 96 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik *responden* yang diamati dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan responden. Hasil angket kemudian dinyatakan dalam bentuk tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	57	59.4
Perempuan	39	40.6
Usia		
15 – 30	36	37.5
31 – 50	60	62.5
Pendidikan		
SD	10	10.4
SMP	11	11.5
SMA	46	47.9
Diploma	18	18.8
Sarjana	11	11.4

Pekerjaan		
IRT	22	22,9
Petani	30	31,3
Wiraswasta	37	38,5
PNS	7	7,3

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat di lihat bahwa distribusi jenis kelamin yang paling dominan adalah laki-laki yaitu sebanyak 57 orang (57%), distribusi responden berdasarkan umur yang paling dominan adalah usia 31 - 50 tahun sebanyak 60 orang (62,5%), responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 10 (10,4%), SMP sebanyak 11 orang (11,5,0%), SMA sebanyak 46 orang (47,9%), Diploma sebanyak 18 orang (18,8%), dan tingkat pendidikan Sarjana 11 orang (11,4%). Berdasarkan pekerjaan, Sebagai IRT sebanyak 22 orang (22,9%), Petani sebanyak 30 orang (31,3%), Wiraswasta sebanyak 37 orang (38,5%), dan selanjutnya PNS sebanyak 7 orang (7,3%).

Tabel 2. Hubungan Aspek Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Aspek Pelayanan	Kepuasan Pasien		P-value/ PR
	Ya	Tdk	
Tangibility			
Kurang baik	36	18	0,003
Baik	15	27	(1,867)
Reability			
Kurang baik	36	19	0,005
Baik	15	26	(1,789)
Responsiveness			
Kurang baik	36	20	0,010
Baik	15	25	(1,714)
Assurance			
Kurang baik	36	19	0,005
Baik	15	26	(1,789)
Empathy			
Kurang baik	36	17	0,001
Baik	15	28	(1,947)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 96 subjek penelitian *tangibility* kurang baik dengan kategori cukup puas sebanyak 36 orang (37,5%),

tangibility baik dengan kategori cukup puas sebanyak 15 orang (15,6%) sebaliknya *tangibility* kurang baik dengan kategori puas sebanyak 18 orang (18,8%) dan *tangibility* baik dengan kategori puas sebanyak 27 orang (28,1%). penelitian *Reability* kurang baik dengan kategori cukup puas sebanyak 36 orang (37,5%), *Reability* baik dengan kategori cukup puas sebanyak 15 orang (15,6%) sebaliknya *Reability* kurang baik dengan kategori puas sebanyak 19 orang (19,8%) dan *Reability* baik dengan kategori puas sebanyak 26 orang (27,1%). penelitian *Responsiveness* kurang baik dengan kategori cukup puas sebanyak 36 orang (37,5%), *Responsiveness* baik dengan kategori cukup puas sebanyak 15 orang (15,6%) sebaliknya *Responsiveness* kurang baik dengan kategori puas sebanyak 20 orang (20,8%) dan *Responsiveness* baik dengan kategori puas sebanyak 25 orang (26,0%).

Penelitian *assurance* kurang baik dengan kategori cukup puas sebanyak 36 orang (37,5%), *assurance* baik dengan kategori cukup puas sebanyak 15 orang (15,6%) sebaliknya *assurance* kurang baik dengan kategori puas sebanyak 19 orang (19,8%) dan *assurance* baik dengan kategori puas sebanyak 26 orang (27,1%). penelitian *empathy* kurang baik dengan kategori cukup puas sebanyak 36 orang (37,5%), *empathy* baik dengan kategori cukup puas sebanyak 15 orang (15,6%) sebaliknya *empathy* kurang baik dengan kategori puas sebanyak 17 orang (17,7%) dan *empathy* baik dengan kategori puas sebanyak 28 orang (29,2%). Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* nilai *p value* dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya ada hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan

pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sembiring Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018.

Hasil Multivariat

Tabel 3. Hubungan antar Variabel Pelayanan

Variabel Pelayanan	Sig	Exp (B)	95% C.I. for Exp (B)	
			Low	Up
Tangibility	0.661	1.529	0.230	10.18
Reability	0.945	1.116	0.049	25.23
Responsiveness	1.000	0.000	0.000	0.00
Assurance	1.000	3.654	0.000	0.00
Empathy	0.207	5.998	0.307	96.89

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel Empathy (Perhatian) merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini dapat dilihat dari nilai Exp (B) yaitu sebesar 5.998 yang berarti bahwa empathy memiliki pengaruh sebesar 5,9 kali dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Sembiring Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018.

PEMBAHASAN

Hasil menunjukkan bahwa dari 96 subjek penelitian tangibility mempengaruhi kepuasan pasien Hasil tersebut dapat diketahui yang dirasakan oleh responden kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Tetapi sebagian responden mengatakan kurang puas terhadap sarana dan prasarana karena kelengkapan alat dan fasilitas pelayanan pelayanan kurang baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agus Diman Syahputra (2015), bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Mutu pelayanan kurang baik membuat pasien merasa kurang puas. Dengan mengetahui kepuasan pasien, manajemen BPJS Kesehatan dan Rumah Sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan.

Kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Dimensi Reliability diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis di Rumah sakit, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis di Rumah Sakit, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Sikap baik petugas medis dan non medis akan kelihatan pada saat melakukan pelayanan kesehatan.

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggannya. Daya tanggap diukur dengan indikator kesigapan Rumah Sakit dalam menangani keluhan pasien, tanggapan dari Rumah Sakit terhadap saran dari para pasien, responden kecepatan dari Rumah Sakit terhadap setiap keinginan pasien. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. Time is money berlaku untuk

menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para penggunanya. Pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap para front-line staff.

Keramahan dan kesopanan petugas kesehatan yang dapat menimbulkan rasa percaya pada pasien karena kepuasan pasien biasanya dikaitkan dengan keramahan petugas yang memberikan pelayanan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen institusi pelayanan kesehatan dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staf yang positif, dan perbaikan sistem remunerasinya (pembayaran upah) (Muninjaya, 2011).

Kemampuan Rumah Sakit untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien. Perhatian diukur dengan indikator pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya. Dimana dimensi ini menunjukkan derajat perhatian kepada setiap pelanggannya. Petugas dapat memahami kebutuhan konsumennya dan memberikan kemudahan setiap untuk memperoleh jasa pelayanannya. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi dengan efektif juga penting. Penyuluhan kesehatan yang baik bersumber dari komunikasi yang baik (Pohan, 2012).

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari kelima variabel independen penelitian tersebut yang paling berhubungan adalah *empathy*. Hal ini dapat dilihat dari *uji regresi logistik nilai Exp (B)* yaitu sebesar 5.998 yang berarti bahwa *empathy* memiliki hubungan sebesar 59 dengan kepuasan pasien. Disarankan Lebih meningkatkan rasa *Empathy* (perhatian) kepada pasien di Rumah Sakit Umum Sembiring, dapat menciptakan suasana kondusif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang profesional agar kepuasan pasien dapat terjaga sesuai dengan apa yang diharapkan. Dan dapat memberikan sikap adil dalam melayani seluruh pasien tanpa membeda-bedakan pasien sesuai yang diharapkan pasien. Bagi rumah sakit memberikan bantuan, bimbingan, arahan, pengawasan atau perlindungan kepada pasien dan keluarga dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan. Tahapan selanjutnya peneliti mengembangkan penelitian tentang Pelayanan BPJS terkait variable yang masih dirasa perlu untuk diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Diman. S, 2015. *Hubungan Mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Sekayu Tahun 2015*. Akademi Keperawatan Pemkab Banyuasin. Jurnal Naskah Publikasi Volume VIII
- Muninjaya. 2011. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, Imbalo S, 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta

- Sabarguna. B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto
- Saputra Dwi Agung, 2015., *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta*, Surakarta : Jurnal Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah
- Sulistyo Bambang Petrus., 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*, Skripsi, Surakarta : Program Studi S-1 Keperawatan STIKes Kesuma Husada
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Suryani, 2006. *Komunikasi Terapeutik, Aplikasi dan Teori*. EGC. Jakarta
- Trans Info Medika.Syafrudin, dkk. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta:
- Undang-Undang RI. Nomor. 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*. Biro Hukum Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Widyasih. E, 2014. Jurnal. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RS Kendal*. Universitas Indonesia
- Zaeni Asyhadie., 2007. *Aspek – Aspek Hukum Jaminan Tenaga Kerja di Indonesia*,Mataram: Rajawali Pers