

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG PAFIO B RSUD CIBINONG

Deden Nurjaman dan Dede Rukasa

STIKes Wijaya Husada Bogor
Email : wijayahusada@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau harapan-harapan. Mutu yang baik akan meningkatkan rasa puas pada pelanggan, menurut undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Ruang Pafio B RSUD Cibinong Tahun 2018.

Metode penelitian ini menggunakan metode *Cross Sectional* dengan menggunakan Korelasi *Kendall Tau*. Dan cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *Probability Sampling* dengan jumlah sampel 170 responden.

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 97 responden (57,1%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan baik, 84 diantaranya menyatakan puas. Sedangkan 73 responden (42,9%) yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik, diantaranya 71 responden (41,8%) menyatakan tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh *pvalue* = 0,000 dengan nilai signifikan < 0,05

Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang Pafio B RSUD Cibinong Tahun 2018.

Kata Kunci : Kepuasan, Mutu Pelayanan, BPJS

THE ANALYSIS OF BPJS PATIENT SATISFACTION LEVEL OF THE QUALITY HEALTH SERVICES IN PAFIO B ROOM CIBINONG HOSPITAL

ABSTRACT

Satisfaction is feeling happy or disappointed someone who emerged after comparing the perception or impression of the performance or the result of a product or expectations. Good quality will increase customer satisfaction, according to law number 36 of 2009 on health stressed the importance of improving the quality of health services. This study aims to determine how the level of patient satisfaction BPJS to quality health care in the space Pafio B Cibinong General Hospital. This research method using cross sectional method using Kendall Tau Correlation. And the method of taking samples in this study with Probability Sampling technique with the number of sample of 170 respondents. The results showed as many as 97 respondents (57.1%) reported better quality of health care, 84 of them said they were satisfied. While 73 respondents (42.9%) stating quality of health care is not good, of which 71 respondents (41.8%) are not satisfied. Based on the results obtained by p value = 0,000 with significant value <0.05. There is a relationship between the quality of health care with patient satisfaction level in the room BPJS Pafio B Cibinong General Hospital.

Keywords : Satisfaction, Quality of Service, BPJS

PENDAHULUAN

Dalam meningkatkan citra rumah sakit, hal yang paling utama adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau harapan-harapan. Kepuasan pasien merupakan standar suatu rumah sakit, kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan¹.

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia, menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Setiap warga Negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan

wajib menjadi anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jumlah peserta BPJS pada tahun 2015 sebanyak 137.743.318 jiwa tercatat sudah terdaftar menjadi peserta BPJS Kesehatan di Indonesia, jumlah peserta BPJS Kesehatan terus meningkat pada tahun 2017 sebanyak 186.602.571 jiwa sudah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebuah program jaminan Kesehatan Nasional yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat secara lebih professional, tanggap, informative sekaligus bermartabat^{2 3 4}.

Mutu yang baik akan meningkatkan rasa puas pada pelanggan, menurut undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan yang bermutu bercirikan melakukan hal yang benar secara benar (*doing the right things right*). Mutu pelayanan kesehatan sendiri 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 secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik^{5 6}.

Terdapat konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien dimana dengan menggunakan konsep tersebut dapat mengetahui seberapa puas pasien terhadap layanan kesehatan. Konsep tersebut ditentukan oleh lima unsur yang dikenal dengan istilah mutu layanan “SERVQUAL” yang terdiri dari dimensi *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*⁷.

Berdasarkan hasil rekapitulasi survey kepuasan pelanggan tahun 2017 secara total ,terdiri dari 305 pasien sebanyak 245 pasien mengatakan puas dengan presentase 80,3% dan pasien yang mengatakan tidak puas sebanyak 60 pasien dengan presentase 19,7%. Data tersebut terdiri dari kepuasan pasien terhadap dimensi kecepatan sebanyak 258 pasien mengatakan puas dengan hasil presentase 84,6% dan

pasien yang mengatakan tidak puas sebanyak 47 pasien dengan jumlah presentase 15,4%, kepuasan pasien terhadap dimensi ketepatan sebanyak 260 pasien mengatakan puas dengan presentase 85,2% dan pasien yang mengatakan tidak puas sebanyak 45 pasien dengan presentase 14,8%, sedangkan kepuasan pasien terhadap dimensi kenyamanan sebanyak 217 pasien mengatakan puas dengan presentase 71,1% sedangkan pasien yang mengatakan tidak puas sebanyak 88 pasien dengan presentase 28,9%.

Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Ruang Pafio B RSUD Cibinong Tahun 2018.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif merupakan suatu proses yang menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin

diketahui. Sedangkan untuk desain penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross Sectional*, yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat⁸⁹.

Lokasi penelitian dilakukan di RSUD Cibinong yang beralamat di Jalan Dr. semeru No. 120, Menteng Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat 16112. Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah pasien pengguna BPJS, sampel yang digunakan sebanyak 170 responden yang berada di Ruang Pafio B.

Variabel penelitian ini terdiri dari tingkat kepuasa pasien dan mutu pelayanan kesehatan. Pengolahan data dan analisis data menggunakan computer program SPSS *for windows* seri 17 dan Microsoft excel. Analisa terdiri dari analisis univariat dan bivariate, dimana analisa bivariate menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Ruang Pafio B RSUD Cibinong.

HASIL PENELITIAN

Hasil yang didapat dalam penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Pafio B RSUD Cibinong adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Pafio B RSUD Cibinong

Mutu			
No	Pelayanan Kesehatan	n	%
1	Tidak Baik	73	42,9
2	Baik	97	57,1
Total		170	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan mutu pelayanan kesehatan baik yaitu sebanyak 97 responden (57,1%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Pafio B RSUD Kota Bogor Tahun 2018

No	Tingkat Kepuasan Pasien	n	%
1	Tidak Puas	84	49,4
2	Puas	86	50,6
	Total	170	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan puas yaitu sebanyak 86 responden (50,6%).

Tabel 3 Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Pafio B RSUD Cibinong

Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total		OR Confident interval (CI) 95%	P Value
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Tidak Baik	71	41,8	2	1,2	73	42,9	229,385 (50,076- 1050,752)	0,000
Baik	13	7,6	84	49,4	97	57,1		
Total	84	49,4	86	50,6	170	100		

Tabel diatas menunjukan bahwa berdasarkan hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang Pafio B RSUD Cibinong Tahun 2018, diketahui dari 170 responden yang merasa puas terhadap mutu pelayanan kesehatan sebanyak 84 responden (49,4%) dengan dengan

mengatakan mutu pelayanan kesehatan di ruang Pafio B baik.

Hasil uji Korelasi *Kendall Tau* didapat nilai p value = 0,000 yang artinya p value \leq 0,05 maka H_0 ditolak, berarti terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang Pafio B RSUD Cibinong Tahun 2018. Hasil analisa juga diperoleh nilai OR sebesar 229.385 yang artinya pasien yang mengatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik berpeluang terhadap tingkat kepuasan sebesar 229.385 atau 229 kali lipat dibandingkan dengan pasien yang mengatakan mutu pelayanan kesehatan baik.

PEMBAHASAN

a. Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Pafio B RSUD Cibinong Tahun 2018

Berdasarkan hasil penelitian dari 170 responden sebanyak 97 responden (57,1%) mengatakan mutu pelayanan

kesehatan baik dan 73 responden (42,9%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen¹⁰.

Menurut analisis peneliti, dari kutipan teori tersebut terdapat keselarasan dengan penelitian yang dilakukan. Hal ini ditunjukkan berdasarkan jawaban pada kuesioner, mayoritas jawaban responden sangat baik yaitu 60,6%. Berdasarkan hasil

penelitian dari 170 responden, responden yang mengatakan dimensi Reliabilitas (*Reliability*) baik sebanyak 86 responden (50,6%), responden yang mengatakan dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*) baik sebanyak 97 responden (57,1%), responden yang mengatakan dimensi Jaminan (*Assurance*) baik sebanyak 97 responden (57,1%), responden yang mengatakan dimensi Empati (*Empathy*) baik sebanyak 96 responden (56,5%), responden yang mengatakan dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) baik sebanyak 98 responden (57,6%).

b. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Pafio B RSUD Cibinong Tahun 2018

Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 170 responden sebanyak 86 responden (50,6%) mengatakan puas dan 84

responden (49,4%) mengatakan tidak puas.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau harapan-harapan. Kepuasan merupakan fungsi dari suatu persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan yaitu nilai kinerja berada di bawah harapan, pasien tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pasien puas. Apabila kinerja melebihi harapan, pasien amat puas atau senang¹.

Kepuasan pasien dapat dinilai berdasarkan interpretasi pasien terhadap pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan mereka seperti kelengkapan sarana dan prasarana, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta keterampilan petugas pada saat memberikan pelayanan¹¹.

Menurut analisis peneliti, dari kutipan teori tersebut terdapat keselarasan dengan penelitian yang dilakukan. Hal ini ditunjukkan berdasarkan jawaban pada kuesioner, mayoritas responden mengatakan sangat puas sebesar 95,9%. Berdasarkan hasil penelitian dari 170 responden yang merasa sangat puas terhadap kecepatan penerimaan pasien sebanyak 69 responden (40,6%), responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan yang cepat dan tepat sebanyak 72 responden (42,4%), responden yang merasa sangat puas terhadap kelengkapan obat sebanyak 146 responden (85,9%), responden yang merasa sangat puas terhadap peralatan yang lengkap sebanyak 150 (88,2%), responden yang merasa sangat puas terhadap pemeriksaan sesuai jadwal sebanyak 95 responden

(55,9%), responden yang merasa sangat puas terhadap petugas kesehatan yang memperhatikan dan menanggapi keluhan pasien sebanyak 95 responden (55,9%), responden yang merasa sangat puas terhadap petugas yang mudah ditemui sebanyak 95 responden (55,9%), responden yang merasa sangat puas terhadap petugas yang memberikan informasi sebelum melakukan tindakan sebanyak 105 responden (61,8%), responden yang merasa sangat puas terhadap petugas kesehatan yang terampil sebanyak 95 responden (55,9%), responden yang merasa sangat puas terhadap petugas kesehatan yang selalu menjelaskan tentang kondisi pasien sebanyak 96 responden (56,5%), responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan yang ramah sebanyak 95 responden (55,9%), responden yang

merasa sangat puas terhadap lingkungan rumah sakit yang bersih sebanyak 95 responden (55,9%), responden yang merasa sangat puas terhadap ruang rawat inap yang bersih dan rapih sebanyak 96 responden (56,5%), responden yang merasa sangat puas terhadap ruang rawat inap yang nyaman sebanyak 96 responden (56,5%), responden yang merasa sangat puas terhadap cita rasa makan sebanyak 93 responden (54,7%).

c. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Pafio B RSUD Cibinong Tahun 2018

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan hasil analisis bivariat dengan korelasi Kendall Tau, sebanyak 97 responden (57,1%) menyatakan mutu

pelayanan kesehatan baik, 84 diantaranya menyatakan puas. Sedangkan 73 responden (42,9%) yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik, diantaranya 71 responden (41,8%) menyatakan tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh *pvalue* = 0,000 dengan nilai signifikan < 0,05 dan didapat nilai OR = 229,385.

Mutu yang baik akan meningkatkan rasa puas pada pelanggan, menurut undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Pelayanan yang bermutu bercirikan melakukan hal yang benar secara benar (*doing the right things right*). Mutu pelayanan kesehatan sendiri 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 secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik⁵
⁶.

Menurut analisis penelitian dari kutipan teori tersebut adanya keselarasan dengan hasil penelitian. Mayoritas responden mengatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan, berdasarkan hasil penelitian dari 170 responden, 86 responden (50,6%) yang menyatakan dimensi Reliabilitas (*Reliability*) baik, 76 responden (44,7%) diantaranya menyatakan puas, dari 97 responden (57,1%) yang mengatakan dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*) baik, 84 responden (49,4%) diantaranya menyatakan puas, dari 97 (57,1%) responden yang mengatakan dimensi Jaminan (*Assurance*) baik, 84

responden (49,4%) diantaranya menyatakan puas, dari 96 responden (56,6%) yang mengatakan dimensi Empati (*Empathy*) baik, 84 responden (49,4%) diantaran menyatakan puas, dari 98 responden (57,6%) yang mengatakan dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) baik, 84 responden (49,4%) diantaranya menyatakan puas.

Berdasarkan uji Korelasi *Kendall Tau* didapat nilai $p \text{ value} = 0,000$ yang artinya $p \text{ value} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang Pafio B RSUD Cibinong Tahun 2018. Hasil analisa juga diperoleh nilai OR sebesar 229.385 yang artinya pasien yang mengatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik berpeluang terhadap tingkat kepuasan sebesar 229.385 atau 229 kali lipat dibandingkan dengan pasien yang

mengatakan mutu pelayanan kesehatan baik.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di ruang Pafio B RSUD Cibinong, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan dari 170 responden menyatakan sebanyak 86 responden (50,6%) merasa puas.
2. Hasil penelitian menunjukkan dari 170 responden sebanyak 97 responden (57,1%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan baik.
3. Hasil uji Korelasi *Kendall Tau* didapat nilai $p \text{ value} = 0,000$ yang artinya $p \text{ value} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang Pafio B RSUD

Cibinong Tahun 2018. Hasil analisa juga diperoleh nilai OR sebesar 229.385 yang artinya pasien yang mengatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik berpeluang terhadap tingkat kepuasan sebesar 229.385 atau 229 kali lipat dibandingkan dengan pasien yang mengatakan mutu pelayanan kesehatan baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Anonim. 2014. *Pedoman Pelaksanaan BPJS Kesehatan*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
2. BPJS.2015. *Profil BPJS Kesehatan*. Unggu [on line] accessed 12 Maret 2018 Available at www.jamsosindonesia.com/sjsn/bpjs
3. Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
4. Departemen Kesehatan RI. *Undang-Undang Tentang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009*. Jakarta: Depkes RI: 2009
5. Kasiram. Moh. 2008. *Metodologi Penelitian*. Malang. UIN-Pers.
6. Kotler, Philip DAN Kevin Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta
7. Nursalam. 2008. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Medika.
8. Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika.
9. Satianegara, M. Fais dan Sitti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
10. Suryani. 2006. *Komunikasi Terapeutik, Aplikasi dan Teoti*. EGC. Jakarta
11. Wilda, T, W. 2015. Skripsi. *Perbandingan Preferensi Peserta BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit dr. Pringadi dan Rumah Sakit Martha Friska Medan Tahun 2015*. Universitas Sumatera Utara