

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Caringin Periode Maret— Mei 2017

Selvy Robi Nurlita¹, Siska Nia Irasanti², Nurul Romadhona³

¹ Program Pendidikan Sarjana Kedokteran Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung,

²Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Bandung,

³Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Bandung

Abstrak

Derajat kesehatan negara akan meningkat jika didukung oleh pelayanan kesehatan yang baik yang ditunjang oleh fasilitas kesehatan yang baik serta tenaga kesehatan yang memadai. Fasilitas kesehatan yang menjadi tulang punggung untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah puskesmas. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu indikator kepuasan pasien. Jika kepuasan pasien meningkat maka diharapkan seluruh masyarakat akan mengikuti program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS sesuai dengan harapan pemerintah. Penelitian ini bersifat analitik dengan pendekatan cross sectional. Subjek penelitian adalah pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Caringin. Pengambilan sampel menggunakan consecutive admission sampling dengan jumlah sampel 123 orang. Data didapatkan dengan menggunakan kuesioner. Penelitian dilakukan dari Bulan Maret sampai Mei 2017. Hasil penelitian ini memperlihatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di UPT Puskesmas Caringin sudah baik dengan hasil sebesar 80,83%. Tingkat kepuasan juga menunjukkan hasil yang baik yaitu sebesar 80,90%. Penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p < 0,001$. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien belum maksimal. Hal ini merupakan masukan bagi puskesmas agar berupaya meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Kata kunci: BPJS, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan

Relationship of Quality of Health Service with Patient Satisfaction Level of BPJS Participants at UPT Caringin Puskesmas Periode March—May 2017

Abstract

The state health rating will increase if supported by good health services supported by good health facilities and adequate health personnel. The health facility that becomes the backbone to improve the health status of the community is the puskesmas. Quality of health services become one indicator of patient satisfaction. If patient satisfaction increases then it is expected that

Korespondensi: Selvy Robi Nurlita, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung, Jl. Hariang Banga No. 2, Bandung, Jawa Barat, E-mail: selvyrobi@gmail.com

all community will follow health insurance program organized by BPJS in accordance with government expectation. This research is analytic with cross sectional approach. The subjects of the study were the patients of BPJS at UPT Caringin Puskesmas. Consecutive admission sampling was used with total sample 123 people. Data obtained by using questionnaire. The study was conducted from March to May 2017. The results of this study show the quality of health services provided at UPT Caringin Puskesmas already good with the results of 80,83%. Satisfaction level also showed good result that is equal to 80,90%. This research shows there is relationship between health service quality with patient satisfaction level with value of $p < 0,001$. So it can be concluded the higher the quality of services provided the higher the level of patient satisfaction. This research indicates that patients are satisfied with the service given but the satisfaction level felt by the patient is not maximal yet. This is an input to puskesmas in order to improve the quality of service to be better.

Keywords: BPJS, Patient Satisfaction, Quality of Health Services

Pendahuluan

Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) adalah bentuk integrasi ekonomi regional pada tahun 2015. Indonesia adalah salah satu negara yang masuk dalam MEA. Salah satu sektor penting dalam MEA adalah sektor kesehatan karena kesehatan adalah hak asasi dasar manusia yang harus terpenuhi.¹

Derajat kesehatan negara akan meningkat jika didukung oleh kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensi yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *empathy* (empati). Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih dianggap kurang baik karena jumlah tenaga kesehatan yang kurang, penyebaran tenaga kesehatan yang tidak merata, serta fasilitas kesehatan yang kurang memadai.² Fasilitas kesehatan yang menjadi tulang punggung untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah puskesmas.³

Dinas Kesehatan Kota Bandung menyatakan tahun 2014 terdapat 75 puskesmas tanpa rawat inap dan jumlah penduduk yang tinggal di Kota Bandung yaitu 2.575.478 jiwa dan jumlah penduduk paling banyak terdapat di Kecamatan Caringin yaitu 153.260 jiwa. Perbandingan antara fasilitas kesehatan dan jumlah penduduk di Kota Bandung menjadi tantangan bagi fasilitas kesehatan untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal.^{4,5}

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang ikut serta dalam program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Masyarakat diharapkan telah terdaftar menjadi peserta program jaminan kesehatan tersebut. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus baik karena kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator kepuasan pasien.^{6,7}

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik diduga akan meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Caringin periode Maret—Mei 2017.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Caringin pada Bulan Maret sampai dengan Mei 2017.

Teknik pengambilan data dengan cara memberikan kuesioner pada populasi target yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, yaitu pasien peserta BPJS. Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus besar sampel uji hipotesis dua proporsi sehingga didapatkan total sampel minimal 123 orang. Teknik pengambilan sampel dengan *consecutive admission* (sesuai kedatangan pasien).

Analisis data secara univariat terhadap distribusi responden serta variabel bebas dan terikat. Analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*, sedangkan analisis multivariat menggunakan regresi logistik.

Hasil

Hasil penelitian hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Caringin periode Maret—Mei 2017 sebagai berikut ini :

Tabel 1. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensinya pada Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Caringin Periode Maret—Mei 2017

Variabel	Rerata (SD)	Median (min-maks)	n	%
Tangible (%)	79,87(9,91)	80(60-100,0)		
Baik			89	72,4
Cukup			34	27,6
Kurang			0	0,0
Reliability (%)	81,56 (8,17)	80(67,5-100,0)		
Baik			94	76,4
Cukup			29	23,6
Kurang			0	0,0
Responsivness (%)	79,74 (9,82)	80(60,0-100,0)		
Baik			92	74,8
Cukup			31	25,2
Kurang			0	0,0
Assurance (%)	82,23 (8,20)	80(60,0-100,0)		
Baik			109	88,6
Cukup			14	11,4
Kurang			0	0,0
Emphaty (%)	80,32 (9,41)	80(60,0-100,0)		
Baik			99	80,5
Cukup			24	19,5
Kurang			0	0,0
Total			123	100,0

Pada hasil penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan didapatkan kualitas yang paling baik dari kelima dimensi yaitu *assurance*. Hal tersebut dibuktikan pada responden yang menyatakan kualitasnya baik sebanyak 109 responden (88,6%).

Pada hasil penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan didapatkan kualitas yang masih kurang baik dari kelima dimensi yaitu *tangible*. Hal tersebut dibuktikan

pada responden yang menyatakan kualitasnya cukup sebanyak 34 responden (27,6%).

Tabel 2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensinya pada Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Caringin Periode Maret—Mei 2017

Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan	Tingkat Kepuasan								Nilai p
	Baik		Cukup		Kurang		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Tangible (Bukti Fisik)									<0,001
Baik	85	95,5	4	4,5	0	0,0	89	100,0	
Cukup	9	26,5	25	73,5	0	0,0	34	100,0	
Kurang	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Realiability (Kehandalan)									<0,001
Baik	85	90,4	9	9,6	0	0,0	94	100,0	
Cukup	9	31,0	20	69,0	0	0,0	29	100,0	
Kurang	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Responsivness (Tanggapan)									<0,001
Baik	84	91,3	8	8,7	0	0,0	92	100,0	
Cukup	10	32,3	21	67,7	0	0,0	31	100,0	
Kurang	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Assurance (Jaminan)									<0,001
Baik	91	83,5	18	16,5	0	0,0	109	100,0	
Cukup	3	21,4	11	78,6	0	0,0	14	100,0	
Kurang	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Emphaty (Empati)									<0,001
Baik	87	87,9	12	12,1	0	0,0	99	100,0	
Cukup	7	29,2	17	70,8	0	0,0	24	100,0	
Kurang	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

Pada hasil penelitian tingkat kepuasan pasien untuk setiap dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik memiliki tingkat kepuasan yang baik untuk semua dimensi.

Tabel 3. Gambaran Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Caringin Periode Maret—Mei 2017

Variabel	Tingkat Kepuasan						Nilai p	
	Baik		Cukup		Kurang			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Kualitas Pelayanan Kesehatan	<0,001							
Baik	86	98,9	1	1,1	0	0	0	100,0
Cukup	8	22,2	28	77,8	8	0	0	100,0
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0

Pada hasil penelitian hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memperoleh kepuasan yang baik pula yaitu 86 responden (98,9%). Kualitas pelayanan yang cukup memperoleh kepuasan yang cukup yaitu 28 responden (77,8%).

Tabel 4. Gambaran Hubungan yang Paling Dominan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Caringin Periode Maret—Mei 2017

Variabel	B	SE	Nilai p	OR	95% CI	
					Lower	Upper
Mode awal						
<i>Tangible_kat</i>	3,721	,974	<0,001	41,322	6,126	278,752
<i>Reliability_kat</i>	-0,008	,888	0,993	0,992	0,174	5,658
<i>Responsiveness_kat</i>	1,550	,829	0,061	4,712	0,928	23,919
<i>Assurance_kat</i>	2,175	1,137	0,056	8,802	0,947	81,789
<i>Empathy_kat</i>	1,889	1,030	0,067	6,615	0,878	49,835
Konstanta	-23,322					
Mode akhir						
<i>Tangible_kat</i>	3,719	0,928	<0,001	41,213	6,689	253,940
<i>Responsiveness_kat</i>	1,548	0,800	0,050	4,703	0,981	22,543
<i>Assurance_kat</i>	2,178	1,093	0,046	8,827	1,036	75,200
<i>Empathy_kat</i>	1,886	0,938	0,044	6,590	1,047	41,463
Constant	-23,328					

Pada hasil penelitian hubungan yang paling dominan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien yaitu *tangible* ($p < 0,001$).

Pembahasan

Pada tabel 1 menunjukkan kualitas pelayanan yang paling baik yaitu *assurance*. Hal ini dikarenakan dokter memberikan pelayanan yang baik yaitu dokter memberikan penjelasan mengenai penyakit pasien, dokter memberitahu alasan timbulnya penyakit pasien, dokter selalu ramah terhadap pasien yang datang. Hal ini sesuai dengan UU No. 44 tentang Rumah sakit Pasal 32 menyebutkan bahwa setiap pasien mempunyai hak yaitu mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, serta prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan.⁸ Menurut Wijono, 1999 menyatakan bahwa sikap petugas yang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan dapat menjadi penentu dari kesembuhan pasien, sebaliknya sikap petugas yang kasar dan tidak acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.⁹ Penelitian ini didukung oleh penelitian Budiarto (2015) tentang kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang paling baik yaitu *assurance* dengan rata-rata sebesar 82,25%.¹⁰

Tabel 1 juga menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang masih kurang baik dari kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*. Hal ini dikarenakan peralatan kesehatan yang belum memadai, ruang tunggu pasien belum memadai, gedung puskesmas yang belum bersih dan terawat, serta suasana disekitar puskesmas kurang nyaman. Hal ini sesuai dengan Tjiptono, 2014 yang menyatakan bukti fisik adalah kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, sarana dan informasi. Bukti fisik dapat memberi gambaran tentang kualitas pelayanan kesehatan dan akan sangat mempengaruhi pasien dalam menilai kualitas pelayanan tersebut.⁹ Menurut Imballo, 2007 kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya pasien kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan kamar mandi, kelengkapan ruangan, peralatan medis. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat.⁹

Penelitian ini bertentangan dengan penelitian Budiarto (2015) tentang kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang masih kurang yaitu *empathy* dengan rata-rata 76,70%.¹⁰ Hal ini dikarenakan perilaku petugas yang menenangkan pasien, petugas yang mendengarkan keluhan pasien, pelayanan yang tidak membedakan status sosial pasien, dan kesopanan petugas dinilai tidak baik oleh sebagian besar responden.¹⁰

Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Caringin periode Maret—Mei 2017 sudah baik untuk semua dimensi. Menurut Zeitham dan Berry (dalam Tjiptono, 2002), terdapat aspek-aspek kepuasan pasien selain dimensi kualitas pelayanan, yaitu: pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan, sejauh mana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga, pelayanan yang diberikan selalu konsisten dalam setiap kesempatan, pelayanan yang berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.⁹

Tabel 3 menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p < 0,001$. Kualitas pelayanan kesehatan pada kategori baik memiliki kepuasan pasien yang baik sebesar 86 responden (98,9%),

sedangkan kualitas pelayanan kesehatan pada kategori cukup memiliki kepuasan pasien yang cukup sebesar 28 responden (77,8%). Penelitian ini sesuai karena kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator kepuasan pasien.² Penelitian ini didukung oleh Mumu (2015) tentang analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof.Dr.R.D. Kandou Manado yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.¹¹

Tabel 4 menunjukkan bahwa dengan analisis multivariabel regresi logistik menunjukkan bahwa pada model akhir terdapat empat variabel yang memiliki nilai $p \leq 0,05$ yaitu *tangible*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness* yang berhubungan secara bersamaan dengan tingkat kepuasan pasien pada pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Caringin periode Maret—Mei 2017. Model terakhir menunjukkan faktor kualitas pelayanan yang paling dominan berhubungan secara bersamaan dengan tingkat kepuasan pasien pada pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Caringin periode Maret—Mei 2017 adalah faktor *tangible* dengan nilai prediksi yang paling besar yaitu 3,719 dengan nilai $p < 0,001$ ($p \leq 0,05$) dengan nilai $RP = 41,2$ artinya responden yang memiliki *tangible* yang baik memiliki peluang tingkat kepuasan yang baik 41 kali lebih besar dibandingkan responden dengan faktor *tangible* yang cukup. Pada penelitian Mumu (2015) menunjukkan adanya tiga variabel dengan nilai $p < 0,05$ yaitu *responsiveness*, *reliability*, dan *tangible*. *Responsiveness* merupakan variabel yang paling dominan dan disimpulkan bahwa *responsiveness* yang baik memiliki peluang 8,685 kali lebih besar untuk meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan *responsiveness* yang tidak baik.¹¹

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat di simpulkan hasilnya sebagai berikut :

1. Rata-rata kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan pada pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Caringin periode Maret—Mei 2017 adalah baik (80,83%).
2. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada peserta BPJS di UPT Puskesmas Caringin periode Maret—Mei 2017 adalah puas (80,90%).
3. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di UPT Puskesmas Caringin periode Maret—Mei 2017.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk mengikuti program pendidikan sarjana kedokteran di Universitas Islam Bandung, Dinas Kesehatan Kota Bandung, UPT Puskesmas Caringin atas kerjasama, dukungan, dan waktunya.

Daftar Pustaka

1. Dani Peluang. Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). 2015 ; 1-20.
2. Indriaty DR, Ekonomi F, Diponegoro U. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien. 2010.
3. Peraturan Menteri Kesehatan. Permenkes No. 75 Tahun 2014 Tentang

- Puskesmas. 2014 ; 3-4.
4. Etan BW, Kaler C. Tabel Profil Kesehatan Kota Bandung Tahun 2014. Bandung ; 2014.
 5. Dinas Kesehatan Kota Bandung. Daftar Puskesmas Kota Bandung Tahun 2014. Bandung; 2014; (1): 1-2
 6. Tersedia di <http://www.dinaskesehatankotabandung.com>
 7. Pemerintah Republik Indonesia. Undang-Undang RI No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2012; XXXIII (2): 81-87.
 8. Pemerintah Republik Indonesia. Undang-Undang RI No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2013: 53(9): 1689-1699.
 9. Pemerintah Republik Indonesia. Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009 : 13-14.
 10. Efendi Rustam, Arifin Alwy, Darmawansyah. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Kabupaten Takalar. Universitas Hasanudin; 2013: 8.
 11. Budiarto. Kualitas Pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Universitas Hasanudin; 2015: 51-80.
 12. Like. J Mumu, Grace D. Kandou, Diana V. Doda. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof.Dr.R.D.Kandou Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado; 2015: 1-6.