

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BADAN PENYELENGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (BPJS) KESEHATAN DI RS JEMBER KLINIK

Said Mardijanto* Irwin Santoni**

Program Studi Ilmu keperawatan STIKES dr. Soebandi Jember

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap instansi kesehatan, untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik maka setiap instansi kesehatan harus memperhatikan hal-hal yang berhubungan dengan kebutuhan pelanggan. BPJS kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Karena kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS KESEHATAN di Rumah Sakit Jember Klinik Jember. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini survei dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini menggunakan *accidental sampling* sebanyak 40 responden. Uji statistik *Spearman's Rho Correlation* dengan tingkat kemaknaan $p < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dengan kriteria puas 72,5%, tidak puas 27,5% dan kriteria kepuasan pasien dengan kriteria puas 75,0%, tidak puas 25,0%. Uji statistik dengan *Spearman's Rho Correlation* dihasilkan nilai koefisien korelasi $r = -0,356$ dengan nilai signifikansi $p = 0,24$. Hasil ini menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Jember Klinik Jember, dimana bila semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi juga kepuasan pasien, sebaliknya jika semakin rendah kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka kepuasan pasien semakin buruk. Kepuasan pasien didukung oleh persepsi responden yang dirasakan selama rawat inap di RSUD Jember Klinik Jember. Diharapkan dari penelitian ini pihak Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan pasien.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, BPJS, Kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Menurut Asmuji, (2014) Kualitas pelayanan kesehatan merupakan bentuk jasa yang disediakan oleh organisasi/ penyedia jasa pelayanan untuk memberikan pelayanan yang baik untuk klien. Hastuti & Fitri, (2014) BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, BPJS dibagi menjadi 2 yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Sabarguna, (2008) kepuasan pasien merupakan nilai subjektif dalam kualitas pelayanan yang diberikan.

Tapi tidak semua tempat pelayanan memberikan pelayanan yang baik. Data laporan di Rumah Sakit Siko Ternate selama 3 tahun terakhir pada tahun 2010 jumlah kunjungan pasien 49,649, tahun 2011 47,424 menurun (4,5%), 2012 kembali meningkat 56,777 orang (19,6%), tahun 2013 mengalami penurunan sebesar 52.632 (7,3%), dengan keluhan dan pernyataan tidak puas terhadap fasilitas ruangan tunggu yang sempit sehingga berdesakan ketika mengantri diloket, sirkulasi udara yang kurang, tempat parkir yang kurang memadai, sikap petugas yang dirasakan

kurang ramah dalam penyampaian informasi (Muhamad dan Tucuna, 2015).

Data jumlah pasien umum rawat inap di Rumah Sakit Kandangan Surabaya tiga tahun terakhir. Tahun 2011 (2210 orang), tahun 2012 (1770 menurun 29%), tahun 2013 (1553, menurun 12%) dengan keluhan perawat yang kurang ramah kepada pasien, kurang lengkapnya alat medis (Kartikasari dan Dewanto, 2014).

Dari data yang didapatkan di tempat pelayanan kesehatan terdapat presentase berbeda dalam kunjungan pasien bila tidak diatasi akan berdampak masalah

yaitu menurut peneliti jika tidak ditangani segera cepat dapat mengakibatkan berkurang pasien yang ingin berobat di pelayanan kesehatan terkait, mendapat labeling dengan pelayanan yang kurang baik, berkurangnya pendapatan pelayanan kesehatan tersebut.

Salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan menurut peneliti yaitu tidak membedakan pasien umum/BPJS, memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan, tidak mempersulit pasien untuk memperoleh pelayanan.

METODE PENELITIAN

Menurut Nursalam, (2015) Desain penelitian merupakan suatu strategi untuk mencapai tujuan peneliti yang ditetapkan dan berperan sebagai pedoman pada proses penelitian. Di dalam penelitian ini design penelitian yang digunakan Survei dengan pendekatan *Cross Sectioal*. Sampling diperoleh menggunakan *Accidental Sampling*. Dengan rumum *Spearmen's Rho*.

HASIL

Hasil pengumpulan data pada penelitian sebagai berikut:

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Jember Klinik Jember tahun 2016

Kualitas pelayanan kesehatan pengguna BPJS Kesehatan	Frekuensi(responden)	Presentase(%)
Sangat tidak baik	0	0,0%
Tidak baik	11	27,5%
Baik	29	72,5%
Sangat baik	0	0,0%
Total	40	100%

Sumber : Data primer, 2016

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Jember Klinik Jember tahun 2016

Kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan	Frekuensi(responden)	Presentase(%)
Sangat tidak puas	0	0,0%
Tidak puas	10	25,0%
Puas	30	75,0%
Sangat puas	0	0,0%
Total	40	100%

Sumber : Data primer, 2016

Tabel 5.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Jember Klinik Jember tahun 2016

Kualitas Pelayanan Kesehatan pengguna BPJS Kesehatan	Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan		
	Puas	Tidak Puas	Jumlah
Tidak baik	0	11	11
Baik	10	19	29
Jumlah	10	30	40

Sumber : Data primer, 2016

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil tabel 5.4 didapatkan hasil persepsi dari 40 responden tentang kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jember Klinik Jember terdapat kategori baik 29 responden (72,2%), kategori tidak baik 11 responden (27,5).

Menurut Nurcahya, (2008) kualitas pelayanan kesehatan merupakan alat ukur yang digunakan untuk penelitian kinerja rumah sakit, oleh karena itu rumah sakit dikatakan mempunyai kinerja yang baik apabila rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Huang & Liu (2010) tingkat kinerja pelayanan yang tinggi dianggap dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga perlu untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit.

Pengalaman konsumen merupakan dasar terciptanya rasa percaya dan akan mempengaruhi evaluasi konsumen dalam konsumsi. Penilaian kinerja rumah sakit dapat diukur dari kualitas pelayanan dan tingkat kinerja yang tinggi.

Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil tabel 5.5 di dapatkan hasil persepsi dari 40 responden tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit Jember Klinik Jember terdapat kategori puas 30 responden (75,0%), kategori tidak puas 10 responden (25,0%).

Menurut Sabarguna (2008) Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Pohan, (2007) pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diperoleh. Menurut Asmuji, (2014) menyebutkan bahwa kepuasan pasien dapat nilai berdasarkan interpretasi pasien terhadap pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan yang pasien inginkan seperti kelengkapan sarana dan prasarana, keramahan dan kesopanan perawat.

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan

Berdasarkan tabel 5.6 data yang didapat dari kualitas pelayanan kategori tidak baik 11 responden, baik 29 responden, dan kepuasan pasien tidak puas 10 responden, puas 30 responden.

Hasil hitung manual di dapatkan dari nilai 2 variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, perhitungan hipotesis menggunakan rumus korelasi *Spearman rho* hasil hitung didapatkan nilai hitung = 0,94 , r tabel dengan tingkat signifikasi uji dua arah didapatkan df r tabel = 0,312. Jadi nilai hitung > r tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak.

Hasil hitung SPSS 16 didapatkan dari nilai 2 variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan

menggunakan rumus *Spearman rho* (α 0,05) didapatkan nilai p value 0,24, hasil $0,24 > 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Jadi hasil hitung manual dan SPSS menunjukkan H_a diterima diartikan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Jember Klinik Jember.

Menurut Silalahi, (2007) menyatakan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan menurut Kassim dan Abdullaah, (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi mampu meningkatkan kepuasan dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

SIMPULAN

1. Kualitas pelayanan kesehatan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Jember Klinik Jember mayoritas dalam kategori puas.
2. Kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Jember Klinik Jember mayoritas dalam kategori puas.
3. Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Jember Klinik Jember. Artinya semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka kepuasan pasien juga akan meningkat demikian sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan maka kepuasan pasien akan menurun.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji, (2014). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi* - Jojakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hastuti dan Fitri, (2014). *Assuransi Konvensional Syariah & BPJS*. Yogyakarta 2014. (KDT)
- Huang, E., & Liu, C.C. 2010. *A study on trust building and its derived value in*

C2C e-commerce, *Journal of Global Business Management*, vol 6, no 1, pp.186-95.

Kassim, N & Abdullah, N. 2010. ' *The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction trust, and loyalty in e-commerce settings: a cross cultural analysis* ', *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, vol.22, no.3, pp.351-71.

Sabarguna, B.S (a), (2008). *Quality Assurance Pelayanan RS*. Jakarta: Sagung Seto

Kartikasari dan Dewanto, (2014) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya*, *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* Vol 12 No 3. Diakses 2017-02-25, 19:05

Muhamad dan Tucuna, (2015) *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Siko Ternate*. No 3. Diakses 2016-03-15, 19:17

Nursalam, (2015). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* edisi 4- Jakarta: Salemba Medika.

Nucahya, I.N. 2008. ' *Analisis kualitas pelayanan Rumah Sakit Di Provensi Bali* '. *Piramida*, vol4, no.2.

Pohan, (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Buku Kedokteran. ECG.

Silalahi, M. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan*, Universitas Sumatera Utara.