

## **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS**

**Oktaviana Putri, Rahayu Winarti\*, Windyastuti**

Program Studi Ners STIKES Widya Husada Semarang, Jl. Subali Raya No.12 Krapyak – Semarang, Indonesia,  
50146

[\\*rahayuwh57@gmail.com](mailto:*rahayuwh57@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Peningkatan kualitas pelayanan mutlak perlu dilakukan oleh unit kesehatan rumah sakit dalam menghadapi era globalisasi. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan mengukur kepuasan pasien. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang Kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. Penelitian kuantitatif jenis deskriptif korelasi. Teknik sampling dengan *Purposive Sampling*, sampel sejumlah 61 responden. Pengambilan data menggunakan lembar kuesioner kemudian diolah ke dalam uji statistik *Spearman Rank*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di ruang kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal adalah puas sebanyak 24,6%, cukup puas 57,4%, dan kurang puas 18%. Hasil uji statistik dengan *Rank Spearman* dihasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,491 dan nilai signifikansi  $\rho = 0,001$ . Hasil ini menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan, BPJS

### **RELATIONSHIP QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH BPJS PATIENT SATISFACTION**

#### **ABSTRACT**

*The increase in the healthcare quality is absolutely necessary to be conducted by the healthcare unit including hospital in facing the globalization. One of efforts in increasing the healthcare quality is by measuring the satisfaction level of the patients. Patient satisfaction depends on the quality of services provided. A good service by the patient, if the services provided can fulfill necessary or expectations of the patient. This research aimed at knowing the relationship quality of health services with BPJS patient satisfaction in inpatient class III of RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. Quantitative research is descriptive type of correlation. Sampling technique with Purposive Sampling, sample of 61 respondents. The data were collected using questionnaires and then tested into Spearman Rank test statistic. The results of this research showed that the satisfaction level of BPJS patient on the healthcare in inpatient class III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal were satisfied as much 24,6%, satisfied enough was 57,4% and less satisfied 18%. The result of the statistical test using Rank Spearman resulted in the score of correlation coefficient 0,491 with the significance score was  $\rho = 0,001$ . This result showed that there was correlation the healthcare quality with BPJS patient satisfaction in inpatient class III of RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.*

Keywords: Quality service, Satisfaction, BPJS

#### **PENDAHULUAN**

Rumah sakit pada era globalisasi sekarang ini berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal, dan padat teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) dalam jumlah yang besar dan beragam kualifikasi, dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit antara lain : keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat, keterbatasan obat dan

peralatan ketersediaan sarana serta ketertiban dan kebersihan rumah sakit (Muninjaya, 2012). Memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Salah satu konsumen pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (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 (BPJS, 2015). 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. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (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).

Kepuasan akan terjadi apabila semua kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat terpenuhi maka pasien akan puas. Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk yang diberikan dengan harapannya (Kotler, 2009). Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen Rumah Sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Kualitas pelayanan rumah sakit adalah standar pelayanan minimal yang direncanakan supaya tersedianya arahan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan, pengendalian, pengawasan dan pertanggung jawaban penyelenggaraan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau pasien (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Dimensi mutu pelayanan kesehatan antara lain: yang pertama *Reliability* (Kehandalan) dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, yang kedua *Responsiveness* (Cepat tanggap) harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu, yang ketiga *Assurance* (Jaminan) jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan, yang keempat *Empathy* (Perhatian) setelah kebutuhan fisik, keamanan, dan sosial terpenuhi maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi dan yang kelima *Tangible* (Fasilitas yang memadai) pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Muninjaya, 2014).

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk jasa yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan kesehatan. Salah satu bentuk layanan kesehatan di organisasi penyedia layanan kesehatan adalah pelayanan keperawatan. Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderita, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan atau tidak. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai

dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pasien akan mengeluh bila perilaku *caring* yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya (Asmuji, 2012).

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka (Tjiptono, 2012). Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, misalnya : pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan (Purwanto, 2008 dalam Kunafein 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Agus Diman Syahputra (2015) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Tingkat

Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu” menunjukkan sebanyak 65 responden (44, 5%) menyatakan mutu pelayanan BPJS Kesehatan tidak baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 69 responden (47,3%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan. Hasil uji statistik *Chi Square* menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu (*p- Value* = 0,000). Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Siti Kurnia dkk (2017) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta” menunjukkan responden menilai mutu pelayanan dengan kategori kurang baik yaitu sebanyak 121 (59,6%) dan kategori baik adalah 82 (40,4%). Responden menilai kepuasan dengan kategori kurang puas yaitu sebanyak 128 (63,1%) dan responden yang menilai kategori puas adalah 75 (36,9%). Nilai *p* dari semua variabel dimensi mutu pelayanan pelayanan lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 03 April 2018 melalui lembar observasi dan wawancara yang dilakukan pada 10 pasien pengguna BPJS di ruang Flamboyan kelas III terdapat 60% menyatakan puas terhadap pelayanan RSUD, adapun dalam kegiatan survei tersebut yang dinyatakan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, mendapatkan perawatan yang baik, mendapatkan informasi mengenai kesehatan dan pelayanan administrasi. Menurut hasil wawancara pasien mengatakan bahwa saat menggunakan BPJS pelayanan yang diberikan kurang maksimal seperti perawat yang kurang tanggap dan kurang cepat, petugas juga sering menunda tindakan. Pengukuran mutu pelayanan di rumah sakit sendiri yaitu seperti melengkapi logistik staf medis dan dokter dirumah sakit seperti berkas rekam medis dan memperhitungkan jumlah tenaga kesehatan yang dibutuhkan dirumah sakit, memberikan pelayanan kepada pasien sebaiknya dari mulai datang sampai pasien pulang. Berdasarkan data yang diperoleh di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal terdapat 465 pasien peserta BPJS pada bulan April sampai Juni 2018 di tiga ruang rawat inap kelas III yaitu ruang Flamboyan, Kenanga dan Cempaka.

## **METODE**

Penelitian menggunakan jenis *kuantitatif non eksperimen*, dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di ruang kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal pada bulan Agustus 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah 465 pasien peserta BPJS di ruang kelas III pada bulan April sampai Juni 2018. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini

menggunakan metode *Proportionate sampling* yaitu teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional, untuk menentukan besarnya sampel pada setiap ruangan dilakukan dengan alokasi proporsional agar sampel yang diambil lebih proporsional, sedangkan jumlah sampel yang diteliti sesuai dengan rancangan penelitian ini adalah 61 responden dengan menggunakan rumus *slovin*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah lembar kuesioner kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS. Analisa univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Analisa bivariat yang digunakan adalah uji statistik *rank spearman* untuk mengetahui hubungan anatara dua variabel.

## HASIL

Hasil penelitian dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 1.

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin (n=61)

Jenis Kelamin	f	%
Perempuan	26	45,9
Laki- laki	33	54,1

Tabel 1 diperoleh hasil bahwa dari 61 responden, sebagian besar responden yaitu pria sebanyak 33 orang (54,1%).

Tabel 2

Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur (n=61)

Umur	f	%
17-24 tahun	3	4,9
25-34 tahun	10	16,4
35-49 tahun	30	49,2
50-64 tahun	16	26,2
65 tahun keatas	2	3,3

Tabel 2 diperoleh hasil bahwa dari 61 responden, sebagian besar responden dengan umur 35-49 tahun sebanyak 30 orang (49,2%).

Tabel 3

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan (n=61)

Pendidikan	f	%
SD	20	32,8
SMP	21	34,4
SMA	18	29,5
D3	2	3,3

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil bahwa dari 61 responden, sebagian besar responden dengan pendidikan SMP sebanyak 21 orang (34,4%).

Tabel 4

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan (n=61)

Pekerjaan	f	%
Pelajar/Mahasiwa	2	3,3
Pegawai swasta	20	32,8
Buruh	13	21,3
Pedagang	18	29,5
Tidak bekerja	8	13,1

Tabel 4 diperoleh hasil bahwa dari 61 responden, sebagian besar responden dengan pekerjaan pegawai swasta sebanyak 20 orang (32,8%).

Tabel 5.

Distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan (n=61)

Kualitas Pelayanan Kesehatan	f	%
Baik	15	24,6
Cukup baik	38	62,3
Kurang baik	8	13,1

Tabel 5 diperoleh hasil bahwa dari 61 responden, sebagian besar responden mendapatkan kualitas pelayanan cukup baik sebanyak 38 orang (62,3%).

Tabel 6.

Distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan (n=61)

Kepuasan	f	%
Puas	15	24,6
Cukup puas	35	57,4
Kurang puas	11	18

Berdasarkan tabel 6 diperoleh hasil bahwa dari 61 responden, sebagian besar responden cukup puas sebanyak 35 orang (57,4%) dan kurang puas 11 orang (18,0%).

Tabel 7.

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien bpjs (n=61)

Kualitas pelayanan	Total						Rho	P Value		
	Puas		Cukup puas		Kurang puas					
	f	%	f	%	f	%				
Baik	5	8,2	10	16,4	0	0	15	24,6	0,419	0,001
Cukup baik	10	16,4	23	37,7	5	8,2	38	62,3		
Kurang baik	0	0	2	3,3	6	9,8	8	13,1		

Tabel 7 dapat diketahui bahwa 61 responden, 15 responden kualitas pelayanan kesehatan baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 5 responden (8,2%), cukup puas sebanyak 10 responden (16,4%) dan kurang puas 0 responden (0%). 38 responden kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 10 responden (16,4%), cukup puas sebanyak 23 responden (37,7%) dan kurang puas 5 responden (8,2%). 8 responden kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 0 responden (0%), cukup puas sebanyak 2 responden (3,3%) dan kurang puas 6 responden (9,8%).

Hasil analisis statistik dengan *Rank Spearman* untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal diperoleh nilai  $\rho$  value sebesar 0,001 dengan taraf signifikan  $\alpha$  0,05 dapat disimpulkan bahwa  $\rho$  value  $\leq 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. Terdapat kekuatan hubungan nilai  $r$  sebesar 0,491 hal ini menunjukkan terdapat hubungan positif sebesar 0,491 (sedang) yang berada dalam kekuatan korelasi yang sedang dengan korelasi searah. Nilai positif pada koefisien  $r$  menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin puas pasien.

## **PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Hasil pengamatan peneliti bahwa sebagian besar pasien BPJS yang dirawat di ruang kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal selama penelitian berlangsung adalah berjenis kelamin laki-laki. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayut Dewantari Putri, dkk mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar” diperoleh data dari 100 responden presentase laki-laki sebesar 51% dan perempuan 49%, tidak terlalu signifikan perbedaan presentase jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang datang ke rumah sakit, dapat disimpulkan bahwa penyakit yang menyerang seseorang

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Dari pengamatan selama penelitian, hasil ini menunjukkan rentang usia pasien BPJS yang melakukan rawat inap di kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal yaitu terbanyak 35-49 tahun. Pada penelitian ini rentang usia hanya digunakan untuk menggambarkan usia pasien BPJS kelas III yang menjadi responden, bukan keseluruhan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Siswati (2015) tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD di Kota Makasar yang menunjukkan dari 143 kelompok umur terbanyak adalah kelompok 35-50 tahun dengan jumlah 47 responden. Data menunjukkan bahwa sebagian peserta BPJS kesehatan yang menggunakan layanan kesehatan adalah usia dewasa dan lanjut.

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Dari hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS rawat inap kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal adalah SMP. Pemilihan kelas pada ruang perawatan selain dipengaruhi oleh biaya, stigma dari pendidikan terakhir yang ditamatkan juga memberi pengaruh tersendiri pada pilihan mereka. Hal ini sejalan dengan Setyawan (2009), bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan mempengaruhi pola pikir yang akan berdampak pada penilaian tingkat kepuasan. Tingkat pendidikan sangat berperan penting dalam pemilihan jasa kesehatan, dimana dari pendidikan terdapat proses belajar yang menghasilkan pengetahuan, kepercayaan dan sikap tertentu. Tingkat pendidikan seseorang mempengaruhi apakah orang tersebut akan menggunakan jasa atau tidak, sebagaimana dengan pertimbangan pengetahuan, sikap petugas dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Akbar dkk, 2013).

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan pekerjaan pegawai swasta. Peserta BPJS kesehatan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran meliputi Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) yang terdiri dari fakir miskin dan orang tidak mampu yang tidak memiliki kemampuan membayar iuran bagi dirinya dan anggota keluarganya dan penetapan peserta PBI ditentukan oleh pemerintah. Adapun Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI), terdiri dari pekerja penerima upah dan anggota keluarganya yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, anggota TNI, anggota POLRI, pejabat negara, pegawai pemerintah non pegawai negeri, pegawai swasta, pekerja selain yang disebutkan di atas yang menerima upah, WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan. Termasuk pula pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya serta bukan pekerja dan anggota keluarganya (Tim Antara Publishing, 2014). Seseorang yang berpenghasilan diatas rata-rata mempunyai minat yang lebih tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan (Rangkuti, 2006). Bahwa responden yang memiliki pendapat yang rendah cenderung memilih melakukan

perawatan dirumah dari pada ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan. Mereka akan datang ke rumah sakit jika sudah terjadi masalah kesehatan yang serius Wahyuni (2013).

### **Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 61 responden, sebagian besar responden mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kualitas pelayanan kesehatan cukup baik sebanyak 38 orang (62,3%), responden dengan kualitas pelayanan kesehatan baik 12 orang (24,6%) dan responden dengan kualitas pelayanan kesehatan kurang baik sebanyak 8 orang (13,1%). Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terdapat responden yang mendapat pelayanan kesehatan baik sebanyak 12 orang, pelayanan kesehatan cukup baik 38 orang dan pelayanan kesehatan kurang baik 8 orang. Hal ini karena petugas kesehatan memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pasien yang dirawat inap kelas III, pelayanan yang diberikan dapat dinilai oleh pasien berdasarkan keramahan petugas kesehatan. Alat kesehatan serta sarana dan prasarana yang ada pada tempat pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ludia Nepe, Dkk tahun 2017 mengenai "Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kefameanu Kabupaten Timor Tengah Utara". Sebagian besar pelayanan kesehatan di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dengan kategori cukup yaitu sebanyak 21 orang (52%), baik 13 orang (32,5%) dan sebagian kecil pelayanan kesehatan dengan kategori kurang 6 orang (15%).

### **Gambaran Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 61 responden, sebagian besar responden merasa cukup puas. Responden dengan puas sebanyak 15 orang (24,6%), responden dengan cukup puas 35 orang (57,4%), responden dengan kurang puas sebanyak 11 orang (18,0). Kepuasan pasien BPJS yang termasuk dalam kategori puas karena tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, tidak pernah menyesal pernah dirawat di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal, obat terpenuhi dengan baik dan tidak menyepelekan pasien walaupun pasien BPJS.

Kepuasan pasien BPJS yang termasuk kategori cukup puas yaitu karena faktor dalam memberikan pelayanan baik terhadap pasien, dapat memenuhi pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan kondisi pasien, merasakan nyaman dan perhatian yang baik dari petugas kesehatan dan dalam kategori kurang puas karena faktor fasilitas fisik RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2004 dalam buku Nursalam, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ludia Nepe, dkk (2017) dengan judul Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara, berdasarkan hasil penelitiannya bahwa sebagian besar kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dikategorikan puas yaitu sebanyak 25 orang (62,5%). Kepuasan pasien peserta BPJS yang masuk kategori puas dapat dipengaruhi oleh faktor pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD dalam hal ini seperti pasien peserta BPJS mendapat perlakuan yang sama dengan pasien lain pada umumnya yang tidak menggunakan BPJS, mendapat informasi yang menyeluruh, diberi kesempatan untuk bertanya serta mendapat jawaban yang mudah dimengerti, serta puas dengan fasilitas yang ada. Hasil

penelitian juga menemukan kepuasan pasien peserta BPJS dengan kategori sangat puas sebanyak 14 orang (35,0%).

Hal ini dapat disebabkan oleh kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan, fasilitas ruang RSUD yang memberikan kenyamanan kepada pasien, ketersediaan ruang tunggu, sumber daya manusia dalam hal ini dokter dan tenaga medis yang sesuai dengan profesinya, kemudahan akses yang diperoleh pasien, keramahan dari dokter dan tenaga medis. Didapatkan juga sebagian kecil kepuasan pasien peserta BPJS dengan kategori tidak puas sebanyak satu orang (2,5%), ketidakpuasan tersebut dikarenakan pembatasan sarana prasarana yang diberikan seperti pembatasan kelas III untuk rawat inap bagi pasien peserta BPJS kategori PBI (Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan) yang iurannya dibayar oleh pemerintah. Adanya ketentuan beberapa pelayanan kesehatan yang tidak dijamin oleh BPJS. Faktor lain yang menyebabkan pasien peserta BPJS tidak puas juga dikarenakan tidak tersedianya beberapa tenaga dokter spesialis yang tetap, sehingga pasien yang membutuhkan jasa pelayanan dokter spesialis harus dirujuk ke Rumah sakit lain yang memiliki tenaga dokter spesialis serta memiliki sarana dan prasarana yang memadai.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal**

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. Hasil penelitian diketahui 61 responden, 15 responden kualitas pelayanan kesehatan baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 5 responden (8,2%), cukup puas sebanyak 10 responden (16,4%) dan kurang puas 0 responden (0%). 38 responden kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 10 responden (16,4%), cukup puas sebanyak 23 responden (37,7%) dan kurang puas 5 responden (8,2%). 8 responden kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 0 responden (0%), cukup puas sebanyak 2 responden (3,3%) dan kurang puas 6 responden (9,8%).

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan *Rank Spearman*, di dapatkan nilai  $p\text{ value} = 0,001 < 0,05$  (5%) dan nilai  $\rho$  0,419 Ha diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang sedang antara “Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Soewondo Kendal” Hasil yang didapat dalam penelitian ini 15 responden kualitas pelayanan baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 5 responden, cukup puas sebanyak 10 responden, pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan RSUD Dr. H. Soewondo Kendal sudah baik namun masih terdapat beberapa yang menilai tentang kepuasan pelayanan yang didapat oleh pasien. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSUD menuntut pelayanan yang berkualitas baik tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan, dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif serta memberikan kepuasan terhadap pasien BPJS.

Kepuasan pasien dalam menilai pelayanan baik dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberian pelayanan berkualitas dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Setiap mereka yang terlihat dalam layanan kesehatan, seperti pasien, masyarakat dan organisasi masyarakat, profesi layanan kesehatan, dinas kesehatan dan pemerintah daerah pasti



mempunyai pandangan yang berbeda tentang unsur apa yang penting dalam mutu layanan kesehatan. Perbedaan perspektif tersebut antara lain disebabkan oleh terdapatnya perbedaan dalam latar belakang, pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, pengalaman, lingkungan dan kepentingan.

Setiap orang akan menilai mutu layanan kesehatan berdasarkan standar atau karakteristik atau kriteria yang berbeda-beda. Salah satu kesulitan dalam merumuskan pengertian mutu layanan kesehatan adalah karena mutu layanan kesehatan itu sangat melekat dengan faktor-faktor subjektivitas orang yang berkepentingan, baik pasien atau konsumen, pemberi layanan kesehatan (*provider*), penyandang dana, masyarakat ataupun sarana layanan kesehatan. Pandangan pasien atau masyarakat ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali. Dimensi mutu layanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat memengaruhi keseharian masyarakat dan kesejahteraan masyarakat (Imbalo S. Pohan 2014).

Lima kelompok karakteristik yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas jasa pelayanan yang mengacu pada lima dimensi pelayanan untuk mewujudkan kepuasan yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (kenyataan), *responsiveness* (ketanggapan). Kelima hal tersebut memegang peran penting dalam industri jasa pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit. Pasien akan merasa puas jika pasien memperoleh pelayanan yang baik terjadap kinerja perawat atau dengan yang diharapkannya (Muninjaya, 2013). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yohana Wafom, dkk (2017) yang meneliti tentang “Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Sorong”, hasilnya probabilitas sebesar 0,000.

Nilai probabilitas kurang dari tingkat kemaknaan (0,050) maka dapat dinyatakan terdapat hubungan yang anatara variabel yang diteliti yaitu kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sorong. Sedangkan, penelitian yang dilakukan Sri Yuniarti (2015) mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak” berdasarkan uji chi-square didapatkan nilai signifikansi yaitu 0,000 ( $p < 0,05$ ) serta tidak terdapat nilai expected yang kurang dari lima, artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS selama menjalani perawatan di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie. Melihat adanya hubungan pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS selama menjalani perawatan peneliti mengambil kesimpulan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang kompleks tentunya menjadi harapan besar untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan rumah sakit dirasakan baik oleh pasien maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat mereka membutuhkannya. Banyaknya jumlah pasien yang berkunjung dan kembali memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan, maka dapat dikatakan pasien merasa puas dan memiliki kepercayaan terhadap penyedia layanan yang diberikan.

## **SIMPULAN**

Karakteristik pasien BPJS di ruang rawat inap kelas III yang dominan adalah pasien berjenis kelamin laki-laki (54,1%), dengan umur 35-49 tahun (49,2%), pendidikan terakhir SMP (34,4%) dan pekerjaan pegawai swasta (29,5%). Sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan kesehatan dengan pelayanan kesehatan cukup baik (62,3%). Sebagian

responden dengan tingkat kepuasan dengan cukup puas (57,4%). Hasil analisa uji statistik nilai dengan *Rank Spearman*, didapatkan nilai  $p \text{ value} = 0,001 < \alpha = 0,05$  (5%)  $H_0$  diterima, sehingga ada hubungan antara “Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal”.

#### DAFTAR PUSTAKA

- BPJS. (2017). *Peraturan BPJS Kesehatan*. accessed Febuari 2018 Available at <https://bpjs-kesehatan.go.id>
- BPJS. (2015). *Profil BPJS*. accessed Januari 2018 Available at [www.jamsosindonesia.com/sjsn/bpjs](http://www.jamsosindonesia.com/sjsn/bpjs)
- Buku Saku FAQ. *BPJS Kementerian Kesehatan RI*. (2013)
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Buku Saku FAQ, Frequently Asked Question BPJS Kesehatan*. Jakarta. Kementerian Kesehatan RI
- Kemendes. (2013). *BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan*
- Kotler, P. (2011). *Dasar-dasar Pemasaran Jilid Sembilan*. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Indeks. Jakarta
- Kurnia, dkk. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. Universitas Ahmad Dahlan
- Muninjaya, Gde AA. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC
- Muninjaya, Gde AA. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC
- Syaputra, Agus Dirman. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Sekayu*. Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta