

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI UPT PUSKESMAS RAWAT INAP ALABIO KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Erwin Maulana¹, Barkatullah²
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: erwinmawlana24h@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan. Kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan tentang apa yang diharapkan. Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio masih ada masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna BPJS seperti sikap perawat yang kurang ramah, sarana dan prasana yang belum lengkap dan pelayanan yang masih belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan tipe penelitian survei analitik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan, dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi, data yang diperoleh disusun berdasarkan hasil angket, wawancara, dan pengamatan dengan jumlah sampel 92 orang dan 11 informan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari indikator sudah baik dan terdapat adanya hubungan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dilihat dari unsur menyampaikan keluhan dan saran, pembenahan kekurangan pasien, Sikap perawat terhadap pasien pengguna BPJS merasa masih kurang puas. Hasil Uji hipotesis disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS dengan koefisien determinasi sebesar 59% yang berarti kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien maka disarankan kepada Kepala Puskesmas Rawat Inap Alabio untuk menambah sarana dan prasarana yang masih kurang pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio, meningkatkan kecepatan dari pelayanan yang diberikan, dan lain-lain misalnya mengecek kondisi pasien dengan benar sebelum diberi rujukan, tidak membedakan pasien umum dengan pasien BPJS. sehingga hal tersebut tidak akan mengakibatkan tuntutan yang lebih besar lagi terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh mereka.

Kata Kunci: Rawat Inap, UPT Puskesmas, BPJS.

ABSTRACT

The quality of health services is a form of patient assessment of the services received and expected services. Patient satisfaction is a patient's feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares what is expected. In UPT Puskemas Inpatient Alabio there are still people who complain about the services provided to BPJS users such as the attitude of the nurses who are not friendly, the facilities and infrastructure are incomplete and the services are still not in accordance with the wishes and needs of patients. This study aims to find out whether There is a relationship between service quality and patient satisfaction in UPT Puskemas Inpatient Alabio. This study uses a quantitative approach and analytic survey research type with the aim of testing the hypotheses that have been set, and data analysis techniques using simple linear regression analysis, t test, and termination coefficient, the data obtained is compiled based on the results of questionnaires, interviews, and observations with a sample size 92 people and 11 interview informants. The results showed that service quality and patient satisfaction using BPJS at UPT Puskesmas Alabio Inpatient showed that the quality of service seen from the indicators was good and there was a relationship with patient satisfaction. Patient satisfaction can be seen from the elements of submitting complaints and suggestions, improving patient deficiencies, the attitude of nurses towards patients who use BPJS are still unsatisfied. The results of the hypothesis test concluded that there is a strong and positive relationship between service quality and patient satisfaction using BPJS with a determinant coefficient of 59%, which means service quality has a significant relationship to patient satisfaction. In order to increase the quality of service with patient satisfaction, it is suggested to the Head of the the UPT Puskemas Inpatient Alabio to add facilities and infrastructure that are still lacking at the the UPT Puskemas Inpatient Alabio, increase the speed of the services provided, and others, for example checking the patient's condition properly before being given a referral, not discriminating between general patients and BPJS patients. so that it will not result in greater demands on the quality of service received by them.

Keywords: *Inpatient, UPT Community Health Center, BPJS.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah suatu usaha yang dilakukan secara kolaboratif dalam sebuah organisasi kesehatan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat secara keseluruhan.

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, Sistem suatu jasa pelayanan kesehatan yang semacam rumah sakit pada umumnya merupakan sistem jasa pelayanan umum.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas bertujuan untuk menyediakan layanan berkualitas, sehingga masyarakat dapat hidup sehat dan tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas, terdapat dua pihak yang terlibat, yaitu pihak penyedia layanan (Puskesmas) dan pihak penerima layanan (pasien).

Setelah Penetapan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial untuk kesehatan nasional BPJS kesehatan merupakan tempat awal mulanya perubahan pelayanan pada kesehatan dari pemerintah masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan sekunder.

Jika suatu instansi kesehatan salah satunya Puskesmas akan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan *mixed methods*, Creswell dalam buku Sugiyono menyatakan bahwa "*Mixed Methods Research is an approach to inquiry that combines or associated both qualitative quantitative from of research*" Metode kombinasi adalah pendekatan penelitian yang menggabungkan atau menghubungkan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini penulis menggunakan *survey analitik* yaitu penelitian yang menekankan adanya hubungan antara satu variabel satu dengan variabel lainnya. Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah (Suharsimi Arikunto, 2016). Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, yaitu: Kuesioner, Observasi, dan Dokumentasi.

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Untuk mengetahui validitas suatu instrumen penelitian dilakukan pengujian. Menurut Sugiyono (2012) menyatakan bahwa hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, atau dengan kata lain instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.

2. Uji Reliabilitas

Merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sujarweni, 2014). Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Teknik Alpha Cronbach, kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas $(11) > 0,6$.

Analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan uji statistik regresi linear berganda. Sebelum melakukan uji regresi linear berganda, Dalam Penelitian ini untuk keperluan penyajian data, penulis tidak menggunakan teknik statistik, dalam arti tidak terikat kepada skor dan skala. Jadi, data yang diperoleh dari responden dianalisis atau diolah secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik-teknik persentase.

PEMBAHASAN

Hasi Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan dari angket atau kuesioner. Kesahihan disini mempunyai arti kuesioner atau angket yang digunakan mampu untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji Validasi, Uji validitas ini dilakukan dengan metode koeffisien kolerasi dengan rumus korelasi *Product Moment Pearson*. Instrumen dapat dikatakan valid apabila mempunyai r hitung $\geq 0,266$ untuk taraf signifikan 5% ($Db = 55 - 2$ yaitu 0,266).

Uji Realibilitas, Uji Realibilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dinyatakan reliable atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Kuevision reliabelitas instrument dimaksudkan untuk melihat konsistensi jawaban butir-butir pernyataan yang diberikan oleh responden. Reliabilitasnya dihitung menggunakan rumus "*Alpha Cronbach*".

Analisis Data, dalam menganalisis data peneliti menggunakan pedoman penyusunan Survei Kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan No. 16 tahun 2014 yang terdiri atas 9 unsur indikator yang menjadi inti pertanyaan.

Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah berkategori B, yakni kinerja unit pelayanan Baik. Dengan diketahui mutu di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kabupaten Hulu Sungai Utara mendapat hasil yang baik secara keseluruhan. Namun, tetap ada sedikit catatan untuk perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat diharapkan mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara umum. Kedepan diharapkan masyarakat dari semua strata sosial dapat memanfaatkan

tkan fasilitas dan pelayanan puskesmas dalam menjaga dan meningkatkan kesehatannya. Pemerintah mengharapkan kedepan puskesmas dapat menjadi rumah sakit rumah sakit yang kecil yang dapat dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kuesioner dalam perhitungannya dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien searah, yang berarti semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka semakin meningkat juga kualitas pelayanan yang diberikan begitupun sebaliknya. Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi menurut kepuasan pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari indikator *reliability* dan *assurance* sudah baik, sedangkan indikator *tangibles*, *responsiveness*, dan *Emphaty* masih cukup baik, hal ini dikarenakan ada beberapa dari indikator *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance* yang dinilai masih kurang baik oleh responden. Dengan besar 59% yang berarti kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan karena hasil tersebut melebihi angka 50% yang berarti memiliki hubungan yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) UPT puskesmas rawat inap alabio. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan pada UPT Puskesmas Alabio terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan yaitu Kemudahan menyampaikan keluhan dan saran, sedangkan Faktor Penghambat yaitu, Pasien pengguna BPJS merasa masih kurang puas dikarenakan kekurangan-kekurangan yang masih blum terbenahi dengan baik, pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien, sikap perawat yang masih ada kurang ramah. Adapun saran yang diajukan oleh peneliti adalah Kepala UPT Puskesmas untuk menambah sarana dan prasarana yang masih kurang pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio, meningkatkan kecepatan dari pelayanan yang diberikan, dan lain-lain misalnya mengecek kondisi pasien dengan benar sebelum diberi rujukan, tidak membedakan pasien umum dengan pasien BPJS. Perawat dan tenaga medis untuk bersikap selalu ramah terhadap pasien agar tidak menimbulkan ketidakpuasan dari pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Para tenaga medis untuk lebih maksimal lagi dalam memberikan keterangan kepada pasien tentang penyakit mereka, hasil-hasil pemeriksaan yang mereka lakukan serta obat-obatan apa saja yang mereka minum atau tindakan-tindakan apa saja yang dilakukan kepada mereka karena tidak semua pasien yang mempunyai inisiatif untuk bertanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2009). Undang- undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta : Kementerian Kesehatan.
- (2011). Undang- undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta : Kementerian Kesehatan.
- (2014). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Jakarta : Permenkes RI.
- Arikunto S. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
-, Suharsimi. (2016). Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dahlan M.S., 2009. Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel. Jakarta: Salemba Medika.
- Koentjoro,Tjahjono. 2015. Regulasi kesehatan di Indonesia.Yogyakarta : Andi Offset
- Kotler, Philips dan Amstrong,Gery. 2016. Dasar-Dasar pemasaran. Jakarta : prehalindo.
- Mubarrak, Wahit Iqbal. (2012). Ilmu Kesehatan Masyarakat : Konsep dan aplikasi kebidanan . Jakarta : Salemba Mediaka.
- Nursalam, (2014). Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional . Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo,S, 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan.I.S. 2012. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta:Penerbit EGC.
- Pramesti, G dan Wirata, A. (2021). Mudah dan Menyenangkan Mengolah Data dengan SPS S. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Santoso, Imam (2013). Manajemen Data. Banjarmasin : Gosyen Publishing
- Sujarweni,wiratna, 2014. Metodologi Penelitian Keperawatan. Jakarta: Gava Media.
- Sugiarto,Endar. 2014. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa.Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto,J. 2015. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.Jakarta : Rineka Cipta
- Sarwono, J. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS. Gava Media

Tjiptono, Fandy. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.

Utami, Naning K dan Ngalimun (2018). Metodologi Penelitian. Banjarmasin : CV Barito Style.

Anonym. Identifikasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap JAMKESMAS. BALITBANG: Kota Medan, 2015. Available <http://balitbang.pemkomedan.go.id/berita-52-identifikasi-tingkat-kepuasan-masyarakat-terhadap-jamkesmas.html> di akses pada 15 Desember 2015 20:35 WIB

Anonym. Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan, 2014. Available at <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/12> di akses pada 14 Juni 2016 13:06 WIB

Astutik, E. E. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas. Jurnal Kesehatan dr. Soebandi, 8(2), 158-163.

BPJS Kesehatan. (2014). Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014. BPJS Kesehatan.

Dahmiri & Suzana, Vera. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jmbi). Tersedia: <http://repository.unja.ac.id/3353/1/7.3605-Article-Text-7185-1-10-20170420.pdf>.

Firdaus, Fidela, 2015. Tesis: Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. PRODI Manajemen Rumahsakit: Universitas Muhamadiyah Yogyakarta.

Ilham, 2015. Tesis: Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah. Program Pascasarjana: Universitas Hasanuddin Makassar.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (KEMENKES RI), 2014. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2013. Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas Mampu Poned. Jakarta : Menkes RI : 2013.

Lontaan, 2014. Marselia. Kualitas Pelayanan Publik di RSUP.Prof.Dr.R.D Kandou Malalayan g Manado (Studi pada pasien peserta BPJS Kesehatan).

Mukti, W. Y., Hamzah, A., dan Nyorong, M, 2013. Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. Vol 2 No 3.

- Ningrum,Ayu, 2015. Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru Vol.2 No.2. FISIP: Universitas Riau.
- Muhlisin. 2018. Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan dikantor Camat Bayung Lencir Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Banyu Asin. 3(1).59.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Prakoso, Sigit, 2015. Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang . Vol 4 No 1. Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Semarang.
- Prasetyo, Reni. 2013. Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten
- Pratama, Andianto Wahyu Eka. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Tesis tidak Universitas Surakarta. diterbitkan. Surakarta: Muhammadiyah
- Respati, Ayu. Skripsi: Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusekesmas Halmahera Kota Semarang, 2014.
- Sangadji & Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.
- Sabela, R., & Khairani, T. 2014. Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sungai Pakning Kec. Bukit Batu Kab. Bengkalis.“. Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 1(1).
- Suaib,Nur Intan dkk, 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu. FKM Univesitas Hasanudin.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta, C V.
- Sulistyanindsih. 2016. Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien Asuransi Kesehatan KeluargaMiskin di RSUD PKU Muhamadiyah Yogyakarta.Jurnal Kebidanan dan Kepertawatan.Volume 3/Nomor 01/Juni/2016
- Swarjana,Ketut, 2014. Metodologi Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: ANDI, 2012. Tim Pustaka Yustisia. Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS. Jakarta: Visimedia.



Terry. 2015. Analisis Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus pada RSUD. Budi Rahayu Pekalongan). Tesis. Universitas Diponegoro Semarang