

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI POLIKLINIK RUMAH SAKIT X TANGERANG TAHUN 2021

Susilawati, Muryani Septi Wulandari
STIKes Ichsan Medical Centre Bintaro
Email: susisyahbana4@gmail.com

ABSTRACT

Introduction : Patient satisfaction can be created through good service by medical personnel in the health institution, thus if the service is not good, the patient who is dissatisfied will file a complaint with the hospital. While the quality of service **Purpose:** This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction level of BPJS users at the Polyclinic Hospital X Tangerang. **Methods:** The design of this study used a cross-sectional design or it could be called a cross-sectional study. Data collection was carried out by means of a questionnaire. The number of respondents was 58 respondents. **Results:** The results obtained by the researcher were 39 respondents (67%) from 58 respondents who rated the quality of service as good and rated patient satisfaction with a satisfied value. In addition, there were also 19 respondents (33%) out of 58 respondents who rated the quality of service as adequate and patient satisfaction was lacking. **Conclusion:** Based on the above data, it can be concluded that there is a significant relationship between Service Quality and BPJS User Satisfaction Levels at the Polyclinic of RS X Tangerang in 2021 as evidenced by the value of Pearson Chi-Square = 0.000 α . The results of the analysis used statistical tests using the Chi-Square correlation test, the value of Pearson Chi-Square = 0.000 < p (0.05), so Ho's conclusion was rejected, namely there was no relationship between service quality and BPJS patient satisfaction at the Polyclinic Hospital X Tangerang in 2021 **Suggestion:** In order for the quality of service to the level of patient satisfaction of BPJS users to be good.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality

Pendahuluan Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi Kesehatan, dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Sedangkan Mutu pelayanan **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Poliklinik Rumah Sakit X Tangerang. **Metode :** Desain penelitian ini menggunakan desain cross-sectional atau bisa disebut studi potong lintang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Jumlah responden 58 responden. **Hasil :** Hasil yang didapat peneliti terdapat 39 responden (67%) dari 58 responden yang menilai mutu pelayanan baik dan menilai kepuasan pasien dengan nilai puas. Selain itu, juga terdapat 19 responden (33%) dari 58 responden yang menilai mutu pelayanan cukup dan kepuasan pasien kurang. **Kesimpulan:** Dengan demikian berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Poliklinik RS X Tangerang Tahun 2021 dibuktikan dengan nilai Pearson Chi-Square=0,000 α . Hasil analisis menggunakan uji statistik dengan menggunakan uji korelasi Chi-Square data nilai Pearson Chi-Square = 0,000 < p (0,05) maka **kesimpulan** Ho ditolak yaitu Tidak ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Rumah Sakit X Tangerang tahun 2021. **Saran:** Agar mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS menjadi baik.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan

PENDAHULUAN

Hasil survey Indeks Kepuasan Peserta dan Faskes terhadap BPJS Kesehatan yang dilakukan oleh Myriad Reseach Committed menunjukkan bahwa kepuasan peserta yang datang ke Rumah Sakit pemerintah berada pada angka 80%, sementara Rumah Sakit swasta adalah 83%. Sedangkan indeks kepuasan peserta rawat jalan dan rawat inap hampir sama yaitu 81% dan 80% (Siaran Pers BPJS Kesehatan, 2015). Selain itu berdasarkan informasi dari BPJS Kesehatan melalui BPJS Watch yang merupakan komite pengawas BPJS bahwa pelayanan BPJS Kesehatan di Jawa Timur dinilai tidak memuaskan. BPJS Watch Jawa Timur pada Mei 2017 melakukan survey terhadap 125 responden yang berobat pada 16 Rumah Sakit, 5 puskesmas, dan 4 klinik di wilayah Surabaya, Sidoarjo, dan Gresik. Hasil survey tersebut ditemukan 7 masalah yang menyangkut rendahnya mutu pelayanan antara lain: lambannya waktu tunggu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sistem rujukan yang masih buruk dan belum terstruktur dengan baik, tingkat pelayanan terhadap peserta JKN/KIS dirasa kurang baik, pemeriksaan kesehatan bersifat parsial terhadap pasien penderita lebih dari 1 penyakit diminta memilih salah satu penanganan, prosedur administrasi yang masih rumit, masih terdapat pasien JKN/KIS yang dipungut tambahan biaya dan terakhir pemberian obat yang masih dirasakan kurang tepat. (Siaran Pers BPJS Kesehatan, 2015). Permasalahan-permasalahan tersebut sering dikeluhkan oleh pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

Menurut data dari BPJS Kesehatan RI jumlah peserta BPJS Kesehatan di Indonesia tercatat mencapai 223.009.215 orang per 1 Maret 2020 (Dinisari, 2020). Sementara itu jumlah peserta di Provinsi Banten tahun 2018 sebanyak 3.732.093 jiwa atau 30,87% (Dinkes Prov Banten, 2019). Adapun data yang diperoleh hingga 21 Februari 2019, jumlah peserta BPJS di Kota Tangerang Selatan 1.397.721 jiwa. Untuk memberikan layanan kepada seluruh peserta JKN-KIS tersebut, BPJS Kesehatan Cabang Tangerang bekerja sama dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama sebanyak 197 serta Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut sebanyak 51 rumah sakit dan klinik utama di seluruh wilayah kerja BPJS Kesehatan

Kantor Cabang Tangerang (Gurinto, 2019).

Rumah Sakit X Tangerang merupakan salah satu Rumah Sakit yang melayani BPJS. Rumah Sakit X Tangerang berada di Jombang, Tangerang Selatan dan merupakan rumah sakit Tipe C. RS X Tangerang berdiri pada tanggal 25 Juli 2003 melalui Yayasan Ichsan (Ichsan Foundation), selanjutnya tahun 2004 ditingkatkan menjadi Rumah Bersalin, tahun 2006 pelayanan ditingkatkan statusnya menjadi Rumah Sakit Ibu & Anak, tahun 2009 menjadi Rumah Sakit Umum X Tangerang, tahun 2011 sudah terakreditasi type C Kepmenkes No. HK. 03.05/1/1309/2011, selanjutnya tahun 2014 bekerjasama dengan JKN bahkan tahun 2018 melakukan pengembangan 8 lantai dengan jumlah tempat tidur hampir 160. Konsep dan suasana yang hommy RS X Tangerang selalu mengedepankan pelayanan terlebih dahulu, sesuai dengan motto kami "Melayani dengan Kasih" (RS X Tangerang, 2020).

Untuk meningkatkan layanan kesehatan kepada masyarakat, RS X Tangerang diperluas. Hal ini disebabkan oleh jumlah pasien yang berobat terus meningkat, apalagi dengan diberlakukannya kartu BPJS. "RS X Tangerang ini tiap bulan menerima 7.000 pasien yang menggunakan fasilitas kesehatan BPJS, dengan penambahan sarana akan menambah jumlah pengguna BPJS yang datang karena sering kali kami menolaknya karena keterbatasan ketersediaan kamar," ujar Peters M. Simanjuntak Pemilik Grhamet Group yang salah satunya memiliki RS X Tangerang (Rahayu, 2016).

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mudzakkir tentang "Analisis Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RS. X Tangerang Selatan" pada tahun 2018 ditemukan hasil korelasi pelayanan terhadap kepuasan sebesar $r = 0,764$ maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Indikator variabel yang digunakan yaitu terdiri dari lima dimensi diantaranya tangibles (memberikan informasi), reliability (kemampuan memberikan pelayanan), responsiveness (sikap tanggap pegawai), assurance (kesopanan, rasa nyaman dan pengetahuan) dan empathy (komunikasai dan keramahan). Adapun skala ukur yang digunakan dengan skala interval diantaranya 1,00-1,79 (sangat baik), 1,80-2,59 (kurang baik), 2,60-3,39 (cukup baik), 3,40-4,19

(baik) dan 4,20-5,00(baik).

Hasil survei awal peneliti, jumlah pasien di RS X pada tahun 2018 sebanyak 67.252 pasien, yang terdiri dari 48.176 pasien BPJS dan 19.076 pasien umum. Tahun 2019 berjumlah 71.925 pasien yang terdiri dari 51.494 pasien BPJS dan 20.431 pasien umum. Kemudian pada tahun 2020 hingga bulan Juni 2020 berjumlah 26.839 pasien yang terdiri dari 19.091 pasien BPJS dan 7.748 pasien umum. Ini menunjukkan jumlah pasien di RS X Tangerang mengalami kenaikan begitupun dengan jumlah pasien BPJS yang mengalami kenaikan dari tahun 2018 hingga Juni 2020.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Februari 2021 di Rumah Sakit X Tangerang pada pasien pengguna BPJS, yang berjumlah 431 didapatkan sebagian besar pasien menyatakan bahwa cukup dengan pelayanan yang diberikan kepada responden terutama di Laboratorium (33%), Radiologi (28%), Farmasi (32%), Fisioterapi (17%), Kasir (32%), Fasilitas Penunjang (31%), Kamar Perawatan dan Makanan (38%). Sebagian besar responden mengaku bahwa system pelayanan terutama yang ada di unit BPJS yang diberikan kurang responsive dan informatif sehingga menyebabkan mutu pelayanan menjadi kurang optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang sistematis, terencana, terstruktur, banyak penggunaan angka mulai dari pengumpulan data, pengolahan sampai dengan hasil serta menekankan fenomena obyektif dan dikaji secara kuantitatif (Sukmadinata, 2013).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Umum Responden

Tabel 1. Distribusi dan Frekuensi Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan

No	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Usia	17 – 45 tahun	21 36,2
		46-60 tahun	37 63,2
		>60 tahun	0 0

2	Jenis Kelamin	Laki-laki	25	43,1
		Perempuan	33	56,9
3	Pendidikan Terakhir	Pendidikan Dasar	19	32,8
		Pendidikan Menengah	22	37,9
		Pendidikan Tinggi	17	29,3
4	Pekejaan	Pegawai Negeri Sipil	13	22,4
		Pegawai Swasta	18	31,0
		Buruh	7	12,1
		Pedagang	13	22,4
		Tidak Bekerja	7	12,1
Jumlah			58	100

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini dapat disimpulkan responden yang berusia 17-45 yaitu sebanyak 21 orang (36,2%), yang berusia 45-60 yaitu sebanyak 37 orang (63,2,0%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Mutu Pelayanan Pengguna BPJS di RS X Tangerang Tahun 2021

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Mutu Pelayanan	Baik	30 51,7
		Tidak Baik	28 48,3
		Dimensi mutu pelayanan	
2	Dimensi <i>Tangibel</i> (Bukti Fisik)	Baik	30 51,7
		Tidak Baik	28 48,3
		3 <i>Dimensi Reliability</i> (Kehandalan)	
4	Dimensi <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Baik	30 51,7
		Tidak Baik	28 48,3
		5 Dimensi Assurance (Jaminan)	
6	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	Baik	24 41,4
		Tidak Baik	34 58,6
		Jumlah	58 100

Dari data diatas menunjukkan bahwa dari 58 responden diperoleh mutu pelayanan baik sebanyak 30 responden (51,7%) dan responden dengan mutu pelayanan tidak baik 28 responden (48,3%), mutu pelayanan dilihat dari lima dimensi diantaranya dimensi tangibel (bukti fisik) sebagian besar baik yaitu sebanyak 30 orang (51,7%), sementara mutu pelayanan dimensi tangibel (bukti fisik) tidak baik, yaitu sebanyak 28 orang (48,3%).

Tidak Baik 12 42,9 16 57,1 28 100 (0,703 -5,691)

Empathy (Empati)

Baik	18	75,0	6	25,0	24	100	0,000	5,500 (1,722 - 17,566)
Tidak Baik	12	35,3	22	64,7	34	100		
Total	30	51,7	28	48,3	58	100		

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RS X Tangerang Tahun 2021

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Puas	30	51.8
2	Kurang Puas	28	48.2
Total		58	100

Dari data diatas menunjukkan secara umum responden puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sejumlah 30 responden (51.8%), sedangkan yang kurang puas sebanyak 28 (48.2%) responden.

Tabel 4. Hubungan Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RS X Tangerang

Kepuasan

Variabel	Puas n %	Tidak Puas n %	Total n %	P Value	OR
----------	-------------	-------------------	--------------	---------	----

Mutu Pelayanan

Baik	24	80,0	6	20,0	30	100	0,000	14,667(4,11 - 52,272)
Tidak Baik	6	21,4	22	78,6	28	100		

Dimensi mutu pelayanan

Tangibel (Bukti Fisik)

Baik	18	60,0	12	40,0	30	100	0,000	2,000 (0,703 - 5,691)
Tidak Baik	12	42,9	16	57,1	28	100		

Reliability (Kehandalan)

Baik	30	100	0	0	30	100	0,000	0
Tidak Baik	0	0	28	100	28	100		

Responsiveness (Ketanggapan)

Baik	30	100	0	0	30	100	0,000	0
Tidak Baik	0	0	28	100	28	100		

Assurance (Jaminan)

Baik	18	60,0	12	40,0	30	100	0,000	2,000
------	----	------	----	------	----	-----	-------	-------

Dari data diatas menunjukkan hasil Uji Chi Square, hubungan antara mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien menunjukkan p value adalah 0,000 artinya nilai ini $p < 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya ada hubungan antara mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di RS X Tangerang.

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, 2004:42). Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survai ngan instrument yang baku (Indikator inerja Rumah Sakit, Kemenkes RI Tahun 2015). Mutu pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien. ebaliknya

apabila mutu baik tapi tidak didukung dengan mutu pelayanan maka kepuasan pasien kurang. Berdasarkan teori diatas dapat diasumsikan mutu pelayanan berhubungan dalam memberikan kepuasan pasien, dan juga sebaliknya jika mutu pelayanan kurang baik maka pasien juga kurang puas. Penjelasan di atas yang membuktikan bahwa mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Dan berdasarkan hasil yang didapat peneliti terdapat 58 responden dari 58 responden yang menilai mutu pelayanan baik dan menilai kepuasan pasien dengan nilai puas. Selain itu, juga terdapat 28 responden (32,9%) dari 85 responden yang menilai mutu pelayanan cukup dan kepuasan pasien kurang. Mutu pelayanan baik dapat dicapai jika reliability (keandalan) petugas dalam melayani pasien secara cepat dan tepat. Responsiveness (daya tanggap) dalam menangani masalah kesehatan. Assurance (jaminan) perilaku petugas memberikan rasa aman. Empathy (empati) petugas dalam memberikan pelayanan. Tangible (bukti fisik/bukti langsung) ruang rawat inap tertata rapi dan bersih. Jika mutu pelayanan kurang maka akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Rizki Ari Andi (2012) dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Mutu pelayanan Kesehatan dengan Tingkat kepuasan pasien jamkesmas di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang didapatkan hasil bahwa Analisis data menggunakan uji Chi- Square dengan nilai $p \text{ value} < \alpha$ menunjukkan bahwa ada hubungan Mutu pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan.

Kepuasan pasien dapat dicapai dengan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan pada pasien, agar sesuai dengan yang diharapkannya. Untuk itu sebaiknya pihak Rumah Sakit meningkatkan kepuasan pasien dengan analisa pelanggan yang hilang yang dapat dilakukan dengan kegiatan Home Care atau Home Visit bagi pasien di RS X Tangerang. Upaya tersebut diharapkan dapat mempertahankan pasien lama dan meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit X Tangerang. Sesuai dengan teori Irine Diana (2016) yang menyatakan bahwa Pelayanan

yang memuaskan dapat memberikan suatu manfaat tersendiri bagi rumah sakit antara lain sebagai sarana untuk menghadapi kompetisi dimasa yang akan datang, kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik, kepuasan pelanggan merupakan aset perusahaan terpenting, kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, pelanggan makin kritis dalam memilih produk, pelanggan puas akan kembali, pelanggan yang puas mudah memberikan referensi.

Peneliti berasumsi bahwa antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien sangat erat hubungannya. Seseorang akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika orang tersebut menerima pelayanan yang baik dari tenaga kesehatan, salah satunya adalah mutu pelayanan. Jika mutu pelayanan bisa diberikan secara maksimal dan efektif, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat pula.

Berdasarkan hasil analisis hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan menggunakan uji chi square test, menunjukkan hasil p value adalah 0,000 atau $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poliklinik di Rumah Sakit X Tangerang Tahun 2020. Nilai OR sebesar 14,667, sehingga dapat dinyatakan bahwa pasien BPJS yang mendapatkan mutu pelayanan baik berpeluang 15 kali menyatakan puas terhadap pelayanan dibandingkan pasien BPJS yang mendapatkan mutu pelayanan kurang baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan data dan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik umum responden yang nilai paling besar pada usia, berusia 36-45 yaitu sebanyak 22 orang (37,9%). Responden yang nilai paling besar pada jenis kelamin, berjenis kelamin Perempuan 33 orang (56,9%). Responden yang nilai paling besar pada tingkat pendidikan responden yang berpendidikan SMA 22 orang (37,9%), Responden yang nilai paling besar pada

- pekerjaan yaitu pekerjaan pegawai swasta 18 orang (31,0%).
2. Sebagian besar pengguna BPJS menyatakan puas sejumlah (51,8%). Gambaran mutu pelayanan diperoleh responden dengan mutu pelayanan baik sebanyak 30 orang (51,7%). Adapun mutu pelayanan dilihat dari lima dimensi diantaranya dimensi tangibel (buktifisik) sebagian besar baik yaitu sebanyak 30 orang (51,7%). Sebagian besar mutu pelayanan dimensi reliability (kehandalan) baik yaitu sebanyak 30 orang (51,7%). Sebagian besar mutu pelayanan dimensi responsiveness (ketanggapan) baik yaitu sebanyak 30 orang (51,7%). Sebagian besar mutu pelayanan dimensi assurance (jaminan) baik yaitu sebanyak 30 orang (51,7%). Dan Sebagian besar mutu pelayanan dimensi empathy (empati) kurang baik, yaitu sebanyak 34 orang (58,6,3%).
 3. Hasil analisis bivariat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan diperoleh responden dengan mutu pelayanan baik terhadap kepuasan pasien baik sebanyak 24 orang (80,0%). Adapun mutu pelayanan baik terhadap kepuasan pasien baik dilihat dari lima dimensi diantaranya dimensi tangibel (bukti fisik) sebagian besar baik yaitu sebanyak 18 orang (60,0%).
- Mudzakir. 2018. Analisis Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RS. X Tangerang Tangerang Selatan.
- Rahayu, S. 2016. Analisis Mutu Pelayanan Bpjs Dan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan. *Jurnal ManajemenMagister*, Vol. 02. No.02.

DAFTAR PUSTAKA

BPJS. 2015. Siaran Pers BPJS Kesehatan. <https://bpjs-kesehatan.go.id/> diakses tanggal 20 Maret 2021.

Guritno. (2019). Kebijakan Publik Indonesia Substansi dan Urgensi. Jakarta: Gramedia Pustaka

Kemendes RI. 2012. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 328/Mendes/IX/2013 tentang Formularium Nasional, Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.

Kemendes RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Direktorat Bina Farmasi Komunikasi dan Klinik. Depkes RI. Jakarta

Kotler, P (2004). *Marketing Management, The Millenium Edition*. Englewood. Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.