

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN

Ni Kadek Ita Rosiana<sup>1</sup>, Indah Mei Rahajeng\*<sup>1</sup>, Made Oka Ari Kamayani<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan dan Profesi Ners Fakultas Kedokteran Universitas Udayana

\*korespondensi penulis, e-mail: indah.mei@unud.ac.id

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan rumah sakit menjadi tolok ukur dalam menilai keberhasilan suatu program pemerintah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien pengguna BPJS kesehatan sering merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan oleh rumah sakit sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan, sehingga nantinya akan berdampak kepada loyalitas pasien dan profitabilitas rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di BRSU Tabanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden yang dipilih dengan teknik *quota sampling*. Kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner kualitas pelayanan dan kuesioner HCAHPS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mencapai nilai rata-rata sebesar 109,80 dan nilai rata-rata kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan sebesar 41,13. Hasil analisis hubungan menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan sedang dengan *p-value* 0,001; arah hubungan positif, dan nilai koefisien determinan sebesar 34,2%. Arah hubungan positif memiliki makna semakin baik kualitas pelayanan semakin tinggi kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan, begitu pula sebaliknya.

**Kata kunci:** BPJS kesehatan, kepuasan pasien, kualitas pelayanan

### ABSTRACT

The quality of hospital services is a benchmark in assessing the success of a government program. The quality of service that provided by hospital may affects patient satisfaction. Patients using BPJS health insurance often feel dissatisfied with the services received. The measurement of patient satisfaction must be carried out by the hospital as an evaluation material for the quality of services provided, so that later it will have an impact on patient loyalty and hospital profitability. This research aims to identify the correlation of hospital quality of service with patients' satisfaction among those who hold BPJS health insurance at BRSU Tabanan. The method of this research is quantitative with a cross sectional research design. The sample were 30 respondents selected by quota sampling technique. The service quality questionnaire and HCAHPS questionnaire are used in this research. The results showed that the quality of service reaches an average value of 109,80 and the average value of patient satisfaction of user of BPJS health insurance is 41,13. This study analysis showed that there is a significant moderate relationship between hospital quality of service with patients' satisfaction (*p value* 0,001) and with positive direction. The value of the determinant coefficient was 34,2%. The direction of a positive relationship means the better the quality of service the higher the satisfaction of patients using BPJS health insurance, and vice versa.

**Keywords:** BPJS health insurance, patient satisfaction, service quality

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan rumah sakit digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai kesuksesan suatu program pemerintah. Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh faktor manusia sebagai pemberi pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan harus sesuai dengan harapan pasien dan keluarga pasien karena mereka merupakan pelanggan utama di institusi pelayanan kesehatan (Khadijah & Dianasari, 2018). Penilaian terhadap pelayanan yang diterima akan ditentukan melalui persepsi, baik secara subjektif maupun objektif yang nantinya akan berdampak terhadap kepuasan pasien. Kepuasan yang dirasakan pasien akan meningkatkan kesetiaan pasien (Herbayuanto, 2018).

Hal yang berbeda akan terjadi jika pasien mengalami ketidakpuasan, maka mereka akan menyebarkan pengalaman buruknya kepada orang lain. Pengalaman buruk pasien akan disebarkan dari mulut ke mulut sehingga masyarakat akan mempercayai pengalaman yang diterima secara langsung dibandingkan dengan penyebaran informasi melalui media massa. Hal tersebut akan berdampak pada citra rumah sakit dan berimbas pada laba rumah sakit (Habena, 2019). Ketidakpuasan terkait dengan pelayanan yang diterima sering disampaikan oleh pasien yang menggunakan BPJS kesehatan.

BPJS kesehatan dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan untuk menjamin agar penduduk Indonesia menerima manfaat dalam memelihara

kesehatan. Menurut data BPJS (2017) pada tahun 2014 total peserta pengguna BPJS kesehatan di Indonesia sejumlah 133.423.653 jiwa. Penambahan terjadi pada tahun 2015 sejumlah 156.790.287 jiwa. Terjadi kenaikan pada tahun 2016 sejumlah 171.939.254 jiwa. Tahun 2017 peserta BPJS mencapai 187.982.949 jiwa dan terjadi peningkatan pada tahun 2018 sejumlah 196.660.000 jiwa. Jumlah peserta pengguna BPJS kesehatan di Bali mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Jumlah peserta pengguna BPJS kesehatan tahun 2016 sebanyak 2.209.787 jiwa (Devhy dkk, 2018). Jumlah pengguna pada tahun 2017 sebanyak 2.628.400 jiwa (Ova & Sudarsana, 2019).

Peningkatan yang terjadi pada pengguna BPJS kesehatan belum dapat diikuti dengan meningkatnya pelayanan yang diberikan. Hal tersebut ditunjukkan dengan masih adanya keluhan yang diungkapkan oleh peserta pengguna BPJS. Keluhan yang sering dirasakan oleh peserta BPJS meliputi perlakuan yang bersifat diskriminasi akibat hubungan kekerabatan petugas kesehatan, pelayanan yang kurang efektif, kurangnya informasi yang disampaikan tentang penyakit pasien, dan kurangnya penjelasan tentang hasil rekam medis (Masyitoh, Widowati, & Rengga, 2016).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di BRSU Tabanan.

sebagai populasi dan sebanyak 30 pasien sebagai sampel penelitian. Kualitas pelayanan menjadi variabel bebas dan kepuasan pasien pengguna

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Pasien di ruang rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan di BRSU Tabanan

BPJS kesehatan menjadi variabel terikat dalam penelitian ini.

Tempat penelitian di BRSU Tabanan, proses penelitian dilaksanakan pada bulan April - Juni 2020. Pengambilan data penelitian dilaksanakan selama 2 minggu. *Quota sampling* menjadi teknik yang digunakan dalam pemilihan sampel. Pasien yang menggunakan BPJS kesehatan di ruang rawat inap kelas III, pasien berusia  $\geq 18$  tahun, pasien dirawat minimal 1 hari (24 jam) dan bersedia menjadi subjek penelitian merupakan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yaitu pasien dengan penurunan kesadaran dan pasien yang tidak kooperatif.

Pengumpulan data dilakukan hanya satu kali pada responden dengan langsung datang ke ruang rawat inap kelas III BRSU Tabanan, *informed consent* diisi oleh pasien sebelum mengisi kuesioner. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan dengan hasil uji validitas 0,372-0,899 dan hasil reliabilitas senilai 0,750 serta kuesioner kepuasan pasien (HCAHPS) dengan hasil uji validitas 0,368-0,613 dan hasil reliabilitas senilai 0,684. Uji korelasi *Spearman* digunakan untuk menganalisis data penelitian. Penelitian ini telah mendapat surat kelaikan etik no: 784/UN14.2.2.VII.14/LT/2020 dari Komisi Etik Penelitian FK Unud.

## HASIL PENELITIAN

Data karakteristik responden dicantumkan pada bagian awal kuesioner. Hasil analisis distribusi

frekuensi dan tendensi sentral karakteristik responden sebagai berikut:

**Tabel 1.** Gambaran Karakteristik Pasien Rawat Inap Berdasarkan Usia di BRSU Tabanan (n = 30)

Variabel	N	Mean $\pm$ SD	Median (minimum-maksimum)	95% CI
Usia	30	56,53 $\pm$ 16,32	58 (24-84)	50,44-62,63

Hasil penelitian didapatkan bahwa pasien pengguna BPJS kesehatan yang menjalani rawat inap

di BRSU Tabanan rata-rata berusia 56 tahun (memasuki kategori lansia akhir).

**Tabel 2.** Gambaran Karakteristik Pasien Rawat Inap Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan di BRSU Tabanan (n=30)

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	14	46,7 %
Perempuan	16	53,3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
Pendidikan		
Tidak sekolah	2	6,7%
SD	19	63,3%
SMP	7	23,3%
SMA	2	6,7%
Diploma	0	0
Sarjana	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
Pekerjaan		
Tidak bekerja	1	3,3%
Ibu rumah tangga	7	23,3%

Wiraswasta	1	3,3%
Petani	14	46,7%
Nelayan	0	0
PNS/TNI/Polri	0	0
Lain-lain	7	23,3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa mayoritas pasien pengguna BPJS kesehatan di ruang rawat inap kelas III BRSU Tabanan dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 16 orang (53,3%), pasien dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 19 orang (63,3%), dan pekerjaan sebagai petani sebanyak 14 orang (46,7%).

**Tabel 3.** Gambaran Kualitas Pelayanan di BRSU Tabanan (n=30)

Variabel	N	Mean ± SD	Median (minimum-maksimum)	95% CI
Kualitas pelayanan	30	109,80 ± 6,332	108 (101-133)	107,44-112,16

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan di BRSU Tabanan adalah 109,80. Nilai rata-rata tersebut mencapai 81,33% dari nilai maksimum kuesioner kualitas pelayanan yaitu 135.

**Tabel 4.** Gambaran Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di BRSU Tabanan (n=30)

Variabel	N	Mean ± SD	Median (minimum-maksimum)	95% CI
Kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan	30	41,13 ± 4,208	41 (34-52)	39,56-42,70

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di BRSU Tabanan adalah 41,13. Nilai rata-rata tersebut mencapai 65,28% dari nilai maksimum kuesioner HCAHPS yaitu 63.

**Tabel 5.** Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di BRSU Tabanan

Variabel	Uji Korelasi Spearman		
	N	p-value	r
Kualitas pelayanan Kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan	30	0,001	0,585

Hasil analisis korelasi didapatkan nilai *p value* 0,001 dan nilai koefisien korelasi ( $r$ ) = 0,585. Hasil analisis korelasi ini menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan sedang serta berpola positif. Berpola positif memiliki arti semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan, begitu pula sebaliknya. Hasil perhitungan koefisien determinan sebesar 34,2% yang artinya bahwa kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 34,2%.

## PEMBAHASAN

Pasien pengguna BPJS kesehatan di ruang rawat inap BRSU Tabanan rata-rata berusia 56 tahun. Usia 56 tahun memasuki kategori lansia akhir. Lansia banyak menjalani rawat inap karena mengalami proses penuaan dan penurunan sistem imun. Menurut penelitian Vasilefa (2015) menyatakan bahwa lansia pengguna BPJS kesehatan merasa puas dengan pelayanan rawat inap di kelas III. Hal tersebut dikarenakan oleh sikap lansia yang cenderung menerima pelayanan dengan apa adanya.

Mayoritas pasien yang di rawat inap kelas III BRSU Tabanan berjenis kelamin perempuan. Hal ini dapat dikarenakan oleh pengaruh hormon dan mekanisme koping yang rendah pada perempuan. Menurut penelitian Maghrobi, Verawati dan Munawaroh (2019) mayoritas pasien perempuan pengguna BPJS kesehatan yang menjalani rawat inap merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Hal tersebut dapat dikarenakan perempuan memiliki sensitivitas yang rendah sehingga lebih mudah mencapai tingkat kepuasan.

Pasien yang dominan menjalani rawat inap di BRSU Tabanan berpendidikan sekolah dasar (SD). Menurut penelitian Maghrobi, Verawati dan Munawaroh (2019) mengemukakan bahwa pasien dengan pendidikan SD pengguna BPJS kesehatan merasa puas dengan pelayanan yang di terima. Pasien dengan pendidikan kurang akan cenderung sulit untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan BPJS sehingga sedikit pengetahuan yang dimiliki tentang kepuasan pelayanan BPJS kesehatan.

Petani menjadi pekerjaan mayoritas pasien rawat inap di BRSU Tabanan. Petani termasuk ke dalam jenis pekerjaan informal. Petani menimbulkan aspek keselamatan kerja

dan risiko kerja dibandingkan pekerjaan yang lainnya. Risiko kerja yang paling sering terjadi meliputi nyeri otot akibat membawa beban dan postur tubuh yang salah. Menurut penelitian Putra (2011) menyatakan bahwa pasien yang bekerja sebagai petani cenderung memiliki tingkat kepuasan paling tinggi.

Kualitas pelayanan di BRSU Tabanan termasuk dalam kategori baik. Penilaian rata-rata dari masing-masing dimensi meliputi *tangible* 24,53 (81,76%), *reliability* 20,60 (82,4%), *responsiveness* 19,87 (79,48%), *assurance* 24,30 (81%), dan *empathy* 20,50 (82%). Masing-masing dimensi masuk ke dalam kategori kualitas pelayanan baik. Nilai tertinggi diperoleh dari rata-rata dimensi *reliability*, sedangkan nilai terendah diperoleh dari nilai rata-rata dimensi *responsiveness*. Pelayanan yang kurang pada dimensi *responsiveness* terkait dengan dengan dokter yang kurang cepat dalam menangani keluhan pasien, pemberian informasi oleh petugas administrasi yang kurang dimengerti oleh pasien, perawat kurang cepat dan kurang memperhatikan sewaktu pasien menyampaikan keluhan.

Keterlambatan tanggapan tenaga kesehatan pada keluhan klien bisa disebabkan oleh berbagai alasan. Keluhan pasien yang kurang cepat ditanggapi oleh dokter akibat terbatasnya waktu visite dokter. Perawat lambat menangani keluhan karena banyak perawat yang mengurus administrasi di ruangan, sehingga tugas pokok perawat terbengkalai (Hadijah, 2016).

Kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di BRSU Tabanan masuk ke dalam kategori puas. Penilaian rata-rata sub pertanyaan meliputi pelayanan dari perawat 12,03 (57,28%), pelayanan dari dokter 10,57

(88%), lingkungan rumah sakit 3,73 (93,25%), pengalaman pasien di rumah sakit tersebut 2,80 (23,3%), dan penilaian keseluruhan rumah sakit 11,93 (85,2%). Sub pertanyaan lingkungan rumah sakit mempunyai nilai rata-rata tertinggi, sedangkan sub pertanyaan pengalaman di rumah sakit mempunyai nilai rata-rata terendah.

Pernyataan terkait dengan pengalaman pasien di rumah sakit, meliputi pasien tidak pernah memerlukan bantuan perawat untuk ke kamar mandi atau menggunakan pispot, kurang penjelasan tentang fungsi obat dan efek samping obat ke pasien. Menurut penelitian Karim (2014), petugas di rumah sakit hanya menjelaskan terkait waktu minum obat saja tanpa menjelaskan fungsi dan efek samping obat sehingga banyak pasien yang merasakan ketidakpuasan.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan Khoriyah (2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pasien dan diakhiri dengan persepsi pasien. Kualitas pelayanan dikategorikan baik apabila sudah sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan keinginan pasien. Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang

hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien akan semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pasien akan berdampak kepada kesetiaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan. Kesetiaan pasien akan meningkatkan profitabilitas sehingga akan terjadi subsidi silang. Hal tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanan atau imbalan yang diberikan kepada petugas kesehatan, kesejahteraan meningkat, gairah kerja meningkat, termasuk keinginan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kinerja tenaga kesehatan semakin meningkat, akibatnya pasien menjadi semakin puas dan akan menggunakan kembali pelayanan yang sama.

Hasil analisis kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di BRSU Tabanan sejalan dengan penelitian Wulandari (2018) kepuasan pasien kelas III menjadi kepuasan paling rendah dibandingkan dengan kepuasan ruang perawatan VVIP, VIP, kelas I, dan kelas II. Hal ini disebabkan karena perawatan pasien di kelas III menimbulkan beban kerja yang lebih tinggi. Selain itu, petugas kesehatan harus berinteraksi dengan keluarga pasien karena anggota keluarga yang menunggu pasien cenderung lebih banyak di kelas III.

## **SIMPULAN**

Simpulan yang diambil dari penelitian ini adalah rata-rata pasien pengguna BPJS kesehatan berusia 56 tahun, mayoritas pasien berjenis kelamin perempuan, berpendidikan SD, dan bekerja sebagai petani.

Kualitas pelayanan termasuk ke dalam kategori baik, serta kepuasan pasien yang menggunakan BPJS kesehatan di BRSU Tabanan termasuk ke dalam kategori puas. Hasil analisis

korelasi menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di BRSU Tabanan dengan arah hubungan positif. Arah hubungan positif memiliki arti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan, begitu sebaliknya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- BPJS. (2017). *Ringkasan Ekklusif Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan*.
- Devhy, P., Yundari, H., Purwanti, S., & Prihartiningsih. (2018). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar Tahun 2018. *Bali Medika Jurnal*, 5(2).
- Habena, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Pemerintahan dan Politik Global*, 4(2), 50-57.
- Hadijah. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *e-Jurnal Katalogis*, 4(7), 118-129.
- Herbayuanto, H. (2018). Perbedaan Persepsi Atas Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pengguna BPJS Dengan Non BPJS di RSUD Kanjuruhan. *Tesis Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Karim, F. (2014). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode HCAHPS di Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Negeri di DIY. *Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Khadijah, N., & Dianasari, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Persepsi Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. *Gema Ekonomi*, 7(2), 220-235.
- Khoriyah, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto. *Naskah Publikasi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto*.
- Maghrobi, D., Verawati, M., & Munawaroh, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1-10.
- Masyitoh, F., Widowati, N., & Rengga, A. (2016). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang (Berdasarkan Permenkes No 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional). *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(3).
- Ova, I., & Sudarsana, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Denpasar. *Piramida*, 15(2).
- Putra, P. (2011). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Naskah Publikasi*.
- Vasilefa, F. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun

2014. *Skripsi. Universitas Muhammadiyah Palembang.*
- Wulandari, C. R. (2018). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar. *Skripsi Universitas Hasanuddin.*