

## **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR**

MUHAMMAD SALEH, SATRIANI

### **ABSTRAK**

Pemerintah melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)-BPJS bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat bagi perorangan untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan berdasar pada lima dimensi yaitu *reability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi penelitian yaitu seluruh pengunjung BPJS di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan semua dimensi pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kategori puas.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelayanan Kesehatan, BPJS

### **PENDAHULUAN**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang dimulai 1 Januari 2014. Undang-undang Republik Indonesia No.36 Tahun 2009 menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Pemerintah melalui JKN bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat bagi perorangan untuk mewujudkan pernyataan tersebut. (Kemenkes, 2013)

Penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan, disebabkan oleh akses pelayanan kesehatan meningkat namun mutunya masih rendah atau kurangnya efisiensi dan efektifitas provider dalam memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat. Permasalah-permasalahan tersebut dapat diketahui dengan semakin banyaknya terdengar keluhan-keluhan

masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan mulai dari keadaan fisik yang jelek, sikap petugas atau cara mereka dilayani, sistem birokrasi yang rumit, mutu perawatan dan pengobatan yang rendah, jam kerja yang singkat yang menyebabkan pasien tidak dapat dilayani. Penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Angraini, 2015).

Pelayanan Kesehatan adalah sebuah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat telah diselenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Aulia Ridha dkk, 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. Hasil

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pengunjung BPJS/ yang mewakili di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar.

#### HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar yang dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien bpjs dengan menggunakan kuesioner sebanyak 25 pertanyaan dengan berdasar pada lima dimensi kepuasan menurut Berry, Parasuraman, dan Zeith amal yaitu dimensi *Realibility* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (tampilan fisik), *Empathy*

penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang menggunakan sistem BPJS di Rumah Sakit.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke rumah sakit dan terdaftar sebagai peserta BPJS di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar sebanyak 50 orang yang ditentukan menggunakan teknik accidental sampling.

(empati), dan *Responsiveness* (daya tanggap). Kuesioner yang digunakan mengikut oleh Fuzna Elsa Ulinuha, Andi Ika Angraini, dan Ristoria Simbolo dengan mengalami sedikit perubahan. Seluruh hasil penelitian selanjutnya dikumpulkan dan dilakukan pengolahan dan dianalisis dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Kehandalan**

Realibility	Kepuasan Pasien										Total
	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	
Kepuasan Pasien	-	-	-	-	1	100	28	84	3	18	50
	-	-	-	-	0	0	5	15	13	81	
Total	-	-	-	-	1	100	33	100	16	100	

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan menunjukkan sebanyak 33 orang (100%), 16 orang (100%) merasa sangat puas, dan hanya 1 orang (100%) merasa cukup puas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$ , karena nilai  $p < 0,05$  berarti ada pengaruh antara dimensi *Realibility* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah labuang baji kota Makassar.

**Tabel 4.2 Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan)**

Assurance	Kepuasan Pasien										Total
	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	
Kepuasan Pasien	-	-	-	-	1	100	25	86	6	30	50
	-	-	-	-	0	0	4	13	14	70	
Total	-	-	-	-	1	100	29	100	20	100	

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan menunjukkan sebanyak 29 orang (100%), 20 orang (100%) merasa sangat puas, dan 1 orang (100%) merasa cukup puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=$

0,000, karena nilai  $p < 0,05$  berarti ada pengaruh antara dimensi Assurance (Jaminan) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah labuang baji kota Makassar.

**Tabel 4.3 Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Tangible (Tampilan Fisik)**

Assurance	Kepuasan Pasien										Total
	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	
Kepuasan Pasien	-	-	-	-	3	100	27	69	2	25	50
	-	-	-	-	0	0	12	30	6	75	
Total	-	-	-	-	3	100	39	100	20	100	

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan menunjukkan sebanyak 39 orang (100%), 20 orang (100%) merasa sangat puas, dan 3 orang (100%) merasa cukup puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=$

0,007, karena nilai  $p < 0,05$  berarti ada pengaruh antara dimensi Tangible (Tampilan Fisik) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah labuang baji kota Makassar.

**Tabel 4.4 Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati)**

Assurance	Kepuasan Pasien										
	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	
Kepuasan Pasien	-	-	-	-	1	100	24	88	7	31	50
	-	-	-	-	0	0	3	11	15	68	
Total	-	-	-	-	1	100	27	100	22	100	

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan menunjukkan sebanyak 27 orang (100%), 22 orang (100%) merasa sangat puas, dan 1 orang (100%) merasa cukup

puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,000$ , karena nilai  $p < 0,05$  berarti ada pengaruh antara dimensi *Empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah labuang baji kota Makassar.

**Tabel 4.5 Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Responsiveness	Kepuasan Pasien										
	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	
Kepuasan Pasien	-	-	-	-	2	100	26	81	4	25	50
	-	-	-	-	0	0	6	18	12	75	
Total	-	-	-	-	2	100	32	100	16	100	

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan menunjukkan sebanyak 32 orang (100%), 16 orang (100%) merasa sangat puas, dan 2 orang (100%) merasa cukup puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=$

$0,000$ , karena nilai  $p < 0,05$  berarti ada pengaruh antara dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Labuang Baji kota Makassar.

## PEMBAHASAN

Pelayanan Kesehatan adalah sebuah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat telah diselenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Aulia Ridha dkk, 2017).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang atau masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila hasil yang dirasakan sama atau melebihi harapannya maka akan timbul perasaan puas sebaliknya apabila hasil tidak sesuai dengan yang diharapkan akan timbul perasaan kecewa (Widayana, 2016).

Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien dengan mengacu pada lima dimensi dari Parasuraman *et al* (1988), secara umum dapat dilihat dari hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah labuang baji kota makassar, responden menunjukkan kepuasannya. *Reliability* berarti kehandalan yang berhubungan dengan kemampuan penyedia pelayanan sesuai yang dijanjikan, melayani dengan segera, akurat dan memuaskan. Pentingnya dimensi *reliability* ini telah dijelaskan oleh Parasuraman sebagai penampilan sebuah penyelenggara jasa saat kontak pertama kali dengan pelanggan dalam memberikan

pelayanan. Pada tabel 4.1 terlihat bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* adalah 84,4% dengan kategori puas.

*Assurance* berarti jaminan yang berhubungan dengan kemampuan dokter dalam mendiagnosa penyakit, dan kerahasiaan penyakit pasien terjaga sehingga membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada. Didukung pula dengan keterampilan yang dimiliki petugas, namun tidak semua petugas terampil dalam hal ini sehingga ada beberapa yang kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* adalah 86,2% dengan kategori puas.

*Tangible* berarti tampilan fisik yang meliputi penampilan petugas yang biasanya mengenakan seragam dan pakaian yang rapi, serta didukung pula dengan kebersihan ruangan juga peralatan yang digunakan, sehingga pasien merasa puas dengan hal tersebut, namun tidak dipungkiri bahwa masih saja ada pasien yang kurang puas khususnya dengan kebersihan yang ada. Pada table 4.3 menunjukkan bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* adalah 69,2% dengan kategori puas.

*Empathy* berarti kemampuan untuk berbagi dan dapat memahami perasaan orang lain, yang meliputi kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien serta pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial. Dengan hal ini pasien merasa nyaman karena diperlakukan dengan baik sehingga memunculkan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa

persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi empathy adalah 88,9% dengan kategori puas.

*Responsiveness* berarti ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, seperti kesediaan petugas kesehatan untuk membantu pasien serta memberikan reaksi cepat, dan tanggap terhadap keluhan pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit. Pada table 4.5 menunjukkan bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* adalah 81,2% dengan kategori puas.

Hal ini menunjukkan bahwa dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan berdasar pada lima dimensi yang dimiliki oleh parsuraman maka dapat dilihat bahwa kelima dimensi ini memberi pengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dimiliki. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hans Lemana (2006), bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Dengan tabel-tabel yang ada maka bisa dilihat bahwa kepuasan pasien cukup tinggi atas pelayanan rumah sakit sehingga menunjukkan bahwa kinerjanya cukup baik, tetapi masih tetap perlu ditingkatkan terbilang masih ada beberapa yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar, berdasarkan faktor-faktor yang

pada dimensi kepuasan yang diteliti, maka kita dapat menarik kesimpulan yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan yang berdasar pada lima dimensi yaitu (*Realibility, Assurance, Tangible, empathy, responiveness*) semuanya mempengaruhi tingkat kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar dan semua dimensi pelayanan kesehatan (*Realibility, Assurance, Tangible, empathy, responiveness*) memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kategori puas.

## SARAN

Perlu mempertahankan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yang berdasar pada faktor-faktor kepuasan dengan lima dimensi yaitu *Realibility, Assurance, Tangible, Empathy, Responiveness*. Bagi Rumah Sakit penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan manajerial dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi pengguna pelayanan kesehatan BPJS maupun umum. Bagi Peneliti selanjutnya Perlu dilakukan penelitian kualitatif untuk memperdalam faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien BPJS dari berbagai sudut pandang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anna Aulia Rahmah, 2015 *gambaran tingkat kepuasan pasien peserta bpjs terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas mochamad ramdhan bandung*. Tim penyusun buletin Poltekkes Bandung, Edisi I, 2014
- Ardita Pandu Widyana, Fakultas Ilmu Kesehatan UMP, 2016 *Hubungan Kualitas Pelayanan BPJS Berry, Paraturaman, dan Zeithamal* (Paraturaman, 1988 cit. Ulinuha, 2014) *Buku Pegangan Sosialisasi*

- Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam System Jaminan Sosial Nasional.* Jakarta Selatan.
- Made Martini Widi Lestari, Ni Nyoman Yulianthini, I Wayan Suwendra e-*Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen* (Volume 4 Tahun 2016)
- Ridha Aulia, Rosihan Adhani, Irham Taufiqurrahman, Isnur Hatta Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin Vol II. No 1. Maret 2017
- Rila Rindi Antina, Vol. 2. No.2 Oktober 2016  
*Jurnal Penelitian Administrasi Publik*
- Rimawati. *Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan.* Jurnal STIKES Baptis Kediri. Volume.9, No.1, 2016.
- Yaya Priatna Jalimun, Bagoes Widjanarko, Harbaninah Peitojo *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia* Vol. 10. No. 1 Maret 2014
- Yuni Triwardani, "Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang" 2017.