

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI UPTD
PUSKESMAS BANDAR KOTA PAGAR ALAM**

**THE EFFECT OF QUALITY OF HEALTH BPJS SERVICES ON
OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION IN UPTD
PUSKESMAS BANDAR KOTA PAGAR ALAM**

Yesita Astarina¹

Deki Fujiansyah²

Ruaman Yudianto³

Institut Teknologi dan Bisnis (ITBis) Lembah Dempo Pagar Alam

*yesita@lembahdempo.ac.id,¹dekifujiansyah@lembahdempo.ac.id,²
ruaman.yudianto@yahoo.com³*

ABSTRACT

The aims of this study were 1) to determine the effect of BPJS Health service quality on outpatient satisfaction at UPTD Bandar Kota Pagar Alam Health Center, 2) to determine the relationship between BPJS Health service quality and outpatient satisfaction at UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam. The research method used is associative research type. Primary data were obtained from questionnaires distributed to 96 respondents who were outpatients at the UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam. Secondary data was obtained through literature study (relevant books and literature) and agency internal data. The indicators used were obtained from this study, namely the dimensions of BPJS Service Quality (X) and the dimensions of Patient Satisfaction (Y). Based on the results of the analysis of research that has been done, that the correlation calculation in this study, the effect of service quality (X) on patient satisfaction (Y) the correlation value of 0.608 means that there is a correlation value in a strong level and a positive sign on the correlation coefficient indicates a unidirectional relationship between quality service (X) with patient satisfaction variable (Y) at UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam. There is an influence of service quality on patient satisfaction of UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam. Based on this statement, it means that Ha can be accepted.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen menggunakan barang atau jasa.

Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik.

Menurut Arief dalam (Rifqi, 2020), kualitas pelayanan merupakan harapan pelanggan yaitu pasien terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh dan kebutuhan-kebutuhan pelanggan sendiri. Menurut Lupiyoadi dalam (Idah, 2020) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) *Realibilitas/keandalan (realibility)* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (2) *Daya Tanggap (responsiveness)* yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) *Jaminan (assurance)* mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan (4) *Empati (empathy)* meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (5) *Bukti fisik (tangible)* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Menurut Endang dan Mamik dalam (Idah, 2020) menyatakan kepuasan pasien adalah “evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan”. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong

terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat.

Sesuai dengan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan, mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Kepesertaan dibagi menjadi dua yaitu (1) *Penerima Bantuan Iuran (PBI)* Jaminan Kesehatan yaitu fakir miskin dan orang tidak mampu yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah, dan (2) *Bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI)* Jaminan Kesehatan yaitu pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, bukan pekerja dan anggota keluarganya, veteran, perintis kemerdekaan, janda, duda, anak yatim veteran dan perintis kemerdekaan.

Konsep pelayanan BPJS Kesehatan menggunakan sistem rujukan berjenjang sebagai berikut: (1) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (PPK 1) atau disebut juga provider tingkat pertama adalah rujukan pertama yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar, (2) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Dua (PPK 2) atau disebut juga provider tingkat dua adalah rujukan kedua yang mampu memberikan pelayanan kesehatan spesialis dan (3) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Tiga (PPK 3) atau disebut juga provider tingkat tiga adalah rujukan ketiga yang mampu

memberikan pelayanan kesehatan sub spesialisik.

Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat dengan tujuan utama menyediakan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah kebawah. Puskesmas merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang sangat besar kepada peserta BPJS Kesehatan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka semakin banyak peserta yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan kurang memadai.

UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam, merupakan salah satu penyedia jasa atau pelayanan kesehatan bagi masyarakat di lingkungan Kecamatan Dempo Selatan Kota Pagar Alam. Mengingat pelayanan kesehatan bagi warga masyarakat merupakan kewajiban publik tingginya tuntutan lingkungan terhadap kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam bagi pasien, untuk itu diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan dengan membandingkan antara layanan yang diberikan dengan layanan yang dirasakan oleh masyarakat melalui penyediaan tenaga kerja yang handal di bidangnya. Adapun data pasien rawat jalan pada UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam Tahun 2020 adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Jumlah Pasien Rawat Jalan UPTD Puskesmas Bandar Bulan Januari – Desember 2020

Perkembangan pasien per bulan	Jumlah pasien rawat jalan
Januari	415
Februari	368
Maret	380
April	153
Mei	58
Juni	164
Juli	182
Agustus	197
September	225
Oktober	227
November	185
Desember	185
Jumlah	2739

Sumber: Data UPTD Puskesmas Bandar (2021)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat jalan yang tidak teratur dari bulan ke bulan. Hal tersebut setelah di konfirmasi dengan pihak UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam, penurunan terjadi karena efek dari pandemi Covid-19 banyak pasien yang takut akan resiko paparan Covid-19.

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan dengan mewawancarai pasien yang ditemui didapatkan bahwa masih ditemukannya komplain dari pasien ataupun keluarga pasien. Berbagai permasalahan yang muncul yang ditemui di lapangan dapat peneliti rangkum sebagai berikut; *Pertama*, ditinjau dari indikator Keandalan (*reability*), komplain ini menyangkut banyak hal mulai dari lambatnya pelayanan yang diberikan perawat, dokter yang terlambat datang. *Kedua*, ditinjau dari indikator Empati

(*emphaty*), banyaknya pasien yang harus dilayani menyebabkan antrian menjadi lebih panjang, pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan terkesan tergesa-gesa sehingga pasien merasa tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter. **Ketiga**, ditinjau dari indikator

Ketanggapan (*responsiveness*), pemberian obat yang dibatasi membuat pasien tidak nyaman, karena peserta BPJS Kesehatan harus bolak-balik mengantri untuk berobat lagi. **Keempat**, ditinjau dari indikator Jaminan (*assurance*), dengan menggunakan sistem rujukan berjenjang, pasien merasa proses rujukan menjadi lebih lama. Pemberian rujukan juga tidak semudah waktu masih Askes atau Jamsostek atau Jamkesmas. Waktu pelayanan atau jam praktek yang terbatas di Dokter Keluarga juga menimbulkan keluhan dari pasien yang berkaitan dengan sistem rujukan berjenjang.

Dalam operasionalnya, UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam masih banyak memiliki banyak kendala atau masalah dalam hal pelayanan kesehatan khususnya pasien pengguna BPJS. Banyak peserta BPJS yang mengeluhkan bahwa pelayanan khusus untuk pasien pengguna BPJS bermasalah. Berdasarkan fenomena permasalahan tersebut dapat diketahui bahwa UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat selama berpuluh-puluh tahun masih terdapat kekurangan, diantaranya adalah kualitas pelayanan khususnya peserta BPJS kesehatan. Apabila jasa yang diberikan sesuai yang diharapkan maka kualitas diinterpretasikan baik dan memuaskan demikian pula sebaliknya. Pelayanan kesehatan dari tenaga kesehatan yang diberikan kepada pasien yang menjadi peserta

BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada para pasien tersebut.

Berdasarkan latar belakang, dapat disusun perumusan masalah yaitu: (1) Apakah kualitas pelayanan BPJS kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam? (2) Bagaimana hubungan kualitas pelayanan BPJS kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam?

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data internal sekunder diperoleh dari data-data yang didapatkan dari data internal BPJS kesehatan UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam, sedangkan data eksternal sekunder diperoleh dari literatur, studi pustaka yang mendukung penelitian, data situs internet, dan berbagai sumber lainnya. Kuesioner digunakan untuk mendapatkan data dari responden sebagai data primer.

Metode Penentuan Sampel

Dalam penelitian digunakan *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogeny. Sugiyono (2016).

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2739}{2739 (0,1)^2 + 1} = 96,47$$

$n = 96,47$ orang dibulatkan menjadi 96
Dimana:
 n = jumlah sampel
 N = jumlah populasi
 e = Kelonggaran ketidaktepatan karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir (0,1).
Berdasarkan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 96 responden.

Metode Analisis Data

Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 16.0 dan *Microsoft Excel*. Uji validitas dan uji reliabilitas untuk menguji keterandalan kuesioner, Sedangkan Regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan BPJS terhadap kepuasan pasien.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui persepsi mengenai kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dan kepuasan pasien UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam. Data yang digunakan untuk analisis deskriptif didapatkan dari kuesioner penelitian yang menggunakan skala likert berskala 1-5. Skala likert dapat diinterpretasikan dengan modus untuk mengetahui jawaban yang sering muncul dari responden.

Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2016) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada

teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam. Model hubungan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1$$

Keterangan :

X = Kualitas pelayanan (Variabel Bebas).

Y = Kepuasan pasien (Variabel Terikat)

b = Koefisien parameter.

a = Rata-rata indek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan memberikan kuesioner kepada responden diperoleh hasil bahwa:

Berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
Laki-laki	64	66.7
Perempuan	32	33.3
Total	96	100
Berdasarkan Usia		
Usia	Responden	Persentase (%)
<20 Tahun	5	5.2
20-30 Tahun	14	14.6
41-60 Tahun	50	52.1
> 60 tahun	27	28.1
Total	96	100
Berdasarkan Tingkat Pendidikan		
Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase (%)
SMA	41	42.7
Diploma	8	8.3
Sarjana (S.1)	40	41.7
Pasca Sarjana (S.2)	7	7.3
Total	96	100
Berdasarkan Pekerjaan		
Pekerjaan	Responden	Persentase (%)
Pelajar/mahasiswa	2	2.1

Petani	23	24.0
PNS /Abri	25	26.0
Wiraswasta	46	47.9
Total	96	100

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi bertujuan menganalisis besarnya variabel independen dapat menjelaskan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan BPJS (X) dan variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan pasien (Y).

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	9.575	4.777		2.005	.051
Kualitas_Pelayanan	.422	.080	.608	5.302	.000

Dependent Variable:
Kepuasan_Pasien

Untuk melihat sejauh mana pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y), maka digunakan persamaan regresi sederhana sebagai berikut.

$$Y = 9.575 + 0,422X$$

Hasil ini membuktikan bahwa kepuasan pasien secara signifikan akan meningkat sebesar 0.422 jika ada peningkatan sebesar 1 point pada variabel kualitas pelayanan (X).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat bagaimana variabel x dapat menjelaskan variabel y. Berdasarkan analisis koefisien diketahui bahwa nilai koefisien

korelasi (R) = 0,608 dan nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,369 dan nilai R Square setelah disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah 0,356. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kepuasan konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X) sebesar 35,6% sedangkan sisanya sebesar 64,4% dapat dijelaskan oleh faktor lain diluar yang tidak diteliti.

Hasil Uji t

Uji t (*t-test*) dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen secara parsial (individu) terhadap variabel dependen. Dari hasil uji hipotesis yaitu pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) diperoleh nilai sig = 0,000. Karena nilai sig = 0,000 < 0,05 berarti Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam. Berdasarkan pernyataan tersebut berarti Ha dapat diterima.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan perhitungan korelasi dalam penelitian ini maka pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) nilai korelasinya sebesar 0,608 berarti terdapat nilai korelasi dalam taraf kuat dan tanda positif pada koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan searah antara kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan pasien (Y) pada UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam.
2. Dari hasil uji hipotesis yaitu pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) diperoleh nilai sig =

0,000. Karena nilai $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ berarti Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam. Berdasarkan pernyataan tersebut berarti Ha dapat diterima.

3. Berdasarkan analisis koefisien dengan *model summary*, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) = 0,608 dan nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,369 dan nilai R Square setelah disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah 0,356. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kepuasan konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X) sebesar 35,6% sedangkan sisanya sebesar 64,4% dapat dijelaskan oleh faktor lain diluar yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kirom, Bahrul. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Jurnal/Prosiding/Disertasi/Tesis/Skr-ipsi

- Baby Silvia Putri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol.2, No.1, Februari 2017*.

Idah Yuniasih. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. *Mabiska Jurnal - Vol.5 Nomor 1 (Januari – Juni 2020)*.

Noor Hafida Widyastuti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Konservasi Gigi Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Surakarta (Kajian di Puskesmas Gajahan). *Jurnal Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta tahun 2020*.

Rifqi Muzakki. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas Pringsewu Kab.Pringsewu. *IBI DARMAJAYA Bandar Lampung, 26 Agustus 2020*.

Sam Hermansyah, Sapri, Nurlina Angreani. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *JSIP: Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan Volume 1, No 2 Agustus 2020*.

Viktor Edyward Marbun. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat Vol. 2 No. 1 Edition: November 2020 – April 2021*.