

HUBUNGAN ANTARA MUTU JASA PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS MELONGUANE KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD

Tresna Astari Maarisit*,Febi Kolibu*,Budi T. Ratag*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

ABSTRAK

Mutu jasa pelayanan yang terdapat di Puskesmas Melonguane menunjukkan tidak adanya keterbukaan informasi mengenai alur pelayanan dimulai dari waktu pelayanan dan administrasi serta biaya/tarif pelayanan baik biaya administrasi atau pengobatan/ tindak medis tidak diinformasikan secara jelas kepada masyarakat. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud. Penelitian ini berbentuk secara survei analitik dengan desain penelitian *cross sectional study*, dilaksanakan pada bulan Juli – Oktober 2016 di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud. Populasi pada penelitian ini sebesar 1.201 pasien. Dengan teknik pengambilan sampel secara *quota sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 93 pasien peserta BPJS kesehatan dengan hasil uji statistik *chisquare*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud. bukti fisik dengan nilai *p-value* 0,000, kehandalan nilai *p-value* 0,003, kecepatan pelayanan dengan nilai *p-value* 0,000, jaminan dengan nilai *p-value* 0,000, dan perhatian dengan nilai *p-value* 0,002. Dapat disimpulkan bahwa nilai *p-value* < 0,05 terdapat hubungan antara bukti fisik, kehandalan, kecepatan pelayanan, jaminan, dan asuransi dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud. Perlu ditingkatkan lagi mutu jasa pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pasien peserta BPJS kesehatan yang ada di Puskesmas Melonguane.

Kata kunci : Mutu Jasa Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

ABSTARCT

The quality of services in Melonguane Health Center showed nothing a transparency information about servive flom begin from service time, as we as neither administration cost not treatment was published clearly to society. Purpose of this research is to know the relationship quality of health care with satsfaction of social protection patients in Melonguane health center Talaud. Tihs research formed analytical survey with research design *cross sectional study*, executed on Juli until October 2016 in Melonguane Health Center Talaud. Population in this research as big as 1.201 patients by using *quota sampling* technique. Samples in this research about 93 patients including of social protection patients with the statistical test result of *chisquare* with $CI = 95\% \alpha = 0,05$. Research result showed that there are relationship quality of health care with patients satsfaction of social protection in Melonguane health center Talaud. Physical evidence with *p-value* 0,000, reliability with *p-value*, 0,003, responsiveness with *p-value* 0,000, assurance with *p-value* 0,000 and emphaty with *p-value* 0,002. Can be concluded that the *p-value* < 0,05. There are relationship among physical evidence, reliabiliy, responsiveness, assurance, and emphaty with satisfaction of social protection patients in Melonguane helath center.

Keyword : Quality Of Health Care, Patients Satisfaction Health Social Protection

PENDAHULUAN

Menurut Blum 1974, dalam Azwar 2010 terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak tidak hanya orang perorang, tetapi juga oleh keluarga , kelompok dan bahkan oleh

masyarakat. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang nilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia adalah melalui Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan merupakan salah satu unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggungjawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tap wilayah kecamatan dari Kabupaten/Kotamadya bersangkutan (Hartono, 2010 dalam Fether dan Barsassela, 2014). Puskesmas berkewajiban untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan dasar adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan dasar yang disediakan/diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan kesehatan. Adapun lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan sering disingkat, dengan dimensi RATER yang dikembangkan oleh Zeithalm dan Pasuraman yaitu *reliability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan), *tangibles* (tampilan/bukti fisik), *emphaty* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian). Berdasarkan observasi awal yang dilakukan melalui wawancara dengan tiga orang pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di Puskesmas Melonguane menyatakan bahwa tidak adanya keterbukaan informasi mengenai alur

pelayanan rawat jalan dimulai dari waktu pelayanan, lama penyelesaian pelayanan, persyaratan teknis, dan administrasi serta biaya/tarif pelayanan tidak diinformasikan secara jelas sehingga banyak pasien terutama pengunjung baru tidak mengetahui waktu pelaksanaan pelayanan secara tepat sejak awal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong jenis kuantitatif yang bersifat survey analitik dengan desain penelitian *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli – Oktober 2016 di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud. Sampel penelitian ini berjumlah 93 pasien peserta BPJS kesehatan. Hasil analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariante dengan hasil uji statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Tabel 1 Distribusi karakteristik responden

Umur (tahun)	n	%
20 – 30	28	30,1
31 – 40	32	34,4
41 – 50	17	18,3
51 – 60	11	11,8
61 – 70	5	5,4

Jenis Kelamin	n	%
Laki – laki	40	43,0
Perempuan	53	57,0
Total	93	100,0

Pendidikan terakhir	n	%
SD	2	2,2
SMP	3	3,2
SMA	53	57,0
Diploma	15	16,1
Sarjana	19	20,4
Magister	1	1,1
Total	93	100,0

Pekerjaan	n	%
Pelajar/mahasiswa	2	2,2
Petani	14	15,1
Wiraswasta	16	17,2
PNS/TNI/POLRI	27	29,0
Tidak bekerja/IRT	32	34,4
Lain-lain	2	2,2
Total	93	100,0

Hasil dari tabel 1 menunjukkan kelompok umur terbanyak terdapat pada umur 31- 40 tahun sebanyak 32 responden, berdasarkan jenis kelamin responden terbanyak berjenis kelamin perempuan berjumlah 53 responden, sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA sebanyak 53 responden dan distribusi responden berdasarkan pekerjaan terbanyak responden tidak bekerja/IRT sebanyak 32 responden.

Tabel 2 Hubungan antara bukti fisik, kehandalan, kecepatan pelayanan, jaminan dan perhatian dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud.

Bukti fisik	Kepuasan Pasien				Total		p-Value	OR
	Puas		Kurang Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	42	85,7	7	14,3	49	100,0	0,000	10,500
Kurang baik	16	36,4	28	63,3	44	100,0		
Total	58	62,4	35	37,6	93	100,0		
Kehandalan	n	%	n	%	n	%	0,003	4,081
Baik	41	75,9	3	24,1	54	100,0		
Kurang baik	17	43,6	22	56,4	39	100,0		
Total	58	62,4	35	37,6	93	100,0		
Kecepatan pelayanan	n	%	n	%	n	%	0,000	6,635
Baik	45	78,9	12	21,1	57	100,0		
Kurang baik	13	36,1	23	63,9	36	100,0		
Total	58	62,4	35	37,6	93	100,0		
Jaminan	n	%	n	%	n	%	0,000	5,489
Baik	38	80,9	9	19,1	47	100,0		
Kurang baik	20	43,5	26	56,5	46	100,0		
Total	58	62,4	35	37,6	93	100,0		
Perhatian	n	%	n	%	n	%	0,002	4,300
Baik	43	75,4	14	24,6	57	100,0		
Kurang baik	15	41,7	21	58,3	36	100,0		
Total	58	62,4	35	37,6	93	100,0		

Hubungan antara bukti fisik (tangibility) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud

Hasil uji statistik dengan uji *chisquare* pada tingkat kemaknaan 95%

menunjukkan nilai $p < 0,05$ dengan nilai sigifikansi p-value 0,000 lebih kecil ($0,000 > 0,05$), maka H_a diterima atau terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan

Talaud. Hal ini berarti menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan bukti fisik yang ada di Puskesmas Melonguane terlihat dari pasien yang merasa puas dengan bukti fisik yang ada di Puskesmas Melonguane terlihat dari pasien yang memberikan penilaian pada penampilan dokter dan perawat yang tampak rapi, perawat yang siap bertindak saat pasien mengeluh, alat-alat pemeriksaan yang tersusun rapi dan bersih, dan suasana di ruangan poliklinik yang menyenangkan. Namun sebagian besar pula pasien yang kurang puas dengan bukti fisik pelayanan terlihat pada lingkungan Puskesmas yang belum tertata dengan baik, fasilitas seperti toilet yang belum memadai dan bersih serta parker kendaraan Puskesmas yang tidak teratur. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Kambong (2013) Hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Talawaan Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara berdasarkan perhitungan korelasi menggunakan *chi-square test*, menghasilkan nilai probabilitas sebesar 0,021 dengan tingkat kesalahan 0,05. Nilai probabilitas lebih rendah dari tingkat kesalahan, itu artinya terdapat hubungan antara kedua variabel yang diteliti yaitu pelayanan bukti langsung perawat dengan kepuasan pasien. Menurut

Susanti (2016), berwujud/fisik atau bukti langsung (*tangibles*) yaitu kualitas pelayanan masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang dilihat dari sarana berupa fasilitas fisik segala jenis peralatan yang dimiliki oleh puskesmas dan digunakan untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka pelayanan kesehatan.

Hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud

Hasil uji statistik dengan uji *chisquare* pada tingkat kemaknaan 95% menunjukkan nilai $p < 0,05$ dengan nilai signifikansi $p\text{-value } 0,003$ lebih kecil ($0,003 > 0,05$) maka H_a diterima atau terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane. Dimensi kehandalan yang ada di Puskesmas Melonguane menunjukkan bahwa sebagian besar pasien peserta BPJS kesehatan merasa puas dengan pelayanan yang diterima mulai dari dokter memberikan pengobatan kepada pasien dengan tepat, perawat memberikan pelayanan dengan cepat, pasien yang mudah untuk mendapatkan pelayanan, alur pengobatan yang mudah diikuti oleh pasien, perawat yang melayani dan segera dan akurat, pelayanan yang diberikan dokter memuaskan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizal dan Riza (2014), yang meneliti hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin dalam menggunakan rancangan *study cross sectional study* dengan hasil analisis statistik menggunakan *chisquare* terhadap 55 responden menemukan bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien berdasarkan uji statistic yang dilakukan menunjukkan nilai yakni 0,00 yang lauh lebih kecil dari 0,05 sebagai taraf yang telah ditetapkan ($p < \alpha$). Dengan deminian H_a diterima dan H_o ditolak atau dengan kata lain terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

Hubungan antara kecepatan pelayanan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud

Hasil uji statistik dengan uji *chisquare* menunjukkan pada tingkat kemaknaan sebesar 95% menunjukkan nilai $p < 0,05$ dengan nilai signifikansi *p-value* 0,000 lebih kecil ($0,003 > 0,000$) maka H_a diterima atau terdapat hubungan antara kecepatan pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane.

Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Melonguane menunjukkan bahwa sebagian besar pasien peserta BPJS kesehatan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dilihat dari sebagian besar responden merasa puas dengan informasi pengobatan yang diberikan oleh dokter, pasien yang mendapatkan jaminan pengobatan yang tepat, perawat yang memberikan pasien informasi yang jelas, sedangkan sebagian pasien lain memiliki penilaian yang berbeda atau kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pada saat dokter yang memberikan pertolongan yang cepat saat pasien membutuhkan, selain itu juga pasien yang selalu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Halil (2012) Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan di Puskesmas Pambong Kabupaten Manjene. Ketepatan waktu pada meliputi pegawai dan petugas kesehatan datang dan pulang tepat waktu, buka dan tutup loket tepat waktu, pelayanan tepat waktu yang meliputi pelayanan di apotek puskesmas, konsultasi dan perjanjian dengan dokter yang tepat waktu. Hasil penelitian dan analisis yang dilakukan terlihat bahwa terdapat 15 pasien yang merasa pelayanan kurang tepat namun mutu pelayanan yang diberikan cukup baik.

Hal ini disebabkan sebagian petugas kesehatan dan staf yang biasa datang terlambat sehingga pelayanan terhadap pasien terlambat. Selain itu setiap hari terlihat banyak pasien yang antri menunggu petugas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan. Terdapat 8 pasien yang merasa pelayanan cukup tepat namun mutu pelayanan yang diberikan kurang baik, hal tersebut disebabkan karena dokter yang memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas hanya ada satu dokter, sehingga apabila dokter ke luar kota, yang menggantikan adalah perawat. Jadi meskipun bukan dokter yang melakukan pemeriksaan pasien tetap tinggal untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis chi-square terdapat hubungan antara faktor ketepatan waktu dengan mutu pelayanan dengan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$)

Hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud

Hasil uji statistik dengan uji *chisquare* pada tingkat kemaknaan 95% menunjukkan nilai $p < 0,05$ dengan nilai signifikansi p -value 0,000 lebih kecil ($0,000 > 0,05$) maka H_a diterima atau terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane. Berdasarkan hasil

penelitian dengan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Melonguane didapati bahwa sebagian pasien merasa puas dengan jaminan pelayanan yang ada di Puskesmas Melonguane. Sebagian besar responden merasa puas dengan penjelasan tentang pengobatan, serta dokter yang memberikan pelayanan dengan sopan kepada pasien. Selain itu juga Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan agar pasien merasa aman dan nyaman dengan tindakan yang diberikan baik oleh dokter, perawat, petugas medis maupun nonmedis dan kebutuhan untuk mendapatkan jaminan keselamatan harus selalu diutamakan oleh penyedia jasa layanan kesehatan itu sendiri.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang serupa dilakukan oleh Purnomo (2013) yang meneliti tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III Pekalongan menunjukkan bahwa hasil analisa bivariat yang dilakukan terhadap variabel jaminan dengan kepuasan pasien dengan uji statistik *chisquare* ($\alpha = 0,05$) didapat p -value 0,000 dengan demikian bahwa H_a diterima atau terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Jaminan meliputi kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan jasa

pelayanan secara tepat, keramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan memberikan informasi dan kemampuan untuk mempertahankan kepercayaan terhadap pengguna jasa pelayanan

Hubungan antara kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane Kabupaten Kepulauan Talaud

Hasil uji statistik dengan uji *chisquare* pada tingkat kemaknaan 95% menunjukkan nilai $p < 0,05$ dengan nilai signifikansi p -value 0,002 lebih kecil ($0,002 > 0,05$) maka H_a diterima atau terdapat hubungan antara perhatian dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian pasien sudah merasa puas dengan perhatian pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Melonguane dimulai dari dokter dan perawat menggunakan bahasa yang sopan dalam melakukan pelayanan kesehatan, dokter dan perawat melayani tanpa membedakan status pasien, kepentingan pasien yang selalu diutamakan, perawat dan dokter yang mendengar keluhan pasien, pelayanan yang diberikan pada pasien sangat teliti dan dokter yang memberikan perhatian lebih kepada pasien. Perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan sangat dibutuhkan agar mereka benar-benar memahami keinginan pasien,

selanjutnya kemudahan untuk berkomunikasi dapat membuat pasien merasa akrab dan nyaman untuk datang berobat serta sikap dan perilaku dari petugas kesehatan yang sopan dan melayani tanpa membedakan status pasien akan membuat pasien merasa dihargai. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni dan Sofiana (2015) yang meneliti tentang hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tepus I Yogyakarta hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perhatian dengan kepuasan pasien dengan nilai p -value $0,018 < 0,05$. Dimensi perhatian memiliki pengaruh pada harapan dan kenyataan yang diterima oleh pasien.

KESIMPULAN

1. terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane
2. terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane
3. terdapat hubungan antara kecepatan pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane
4. terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane

5. terdapat hubungan antara perhatian dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melonguane

SARAN

Agar Puskesmas Melonguane dalam meningkatkan mutu jasa pelayanan maka :

1. Peningkatan fasilitas kesehatan seperti toilet harus disediakan secara memadai, dan lingkungan Puskesmas harus ditata bersih dan rapi,
2. Meningkatkan lagi kemampuan jasa pelayanan yang tepat dan akurat, dan disarankan agar dokter selalu ada sesuai dengan jadwal kerja dipoliklinik
3. Meningkatkan lagi ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan dan pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan
4. Selalu mempertahankan sikap ramah dan sopan
5. Mengutamakan kepentingan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien peserta BPJS kesehatan yang ada di Puskesmas Melonguane.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous, 2015. Profil Puskesmas Melonguane
- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan edisi ketiga*. Ciputat

Tangerang: Binarupa Aksara publisher

Halil, 2012. *Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan di Puskesmas Pamboang Kabupaten Majene*. (online). diakses pada tanggal 26 Oktober

Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen publishing

Kambong, M. 2013. *Hubungan Antara Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Talawaan Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara*. (online). diakses pada tanggal 26 Oktober 2016.

Wahyuni, D. Sofiana, L. 2015. *Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tepus I Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta*. (Online). Medika Respati Vol X. No. 2. Diakses pada tanggal 24 Juni 2016. <http://journal.respati.ac.id/index.php/medika/article/view/161/146>