

## HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS PINGKAN TENGA KABUPATEN MINAHASA SELATAN

Lidya Manorek\*, Ardiansa A. T. Tucunan\*, Budi T. Ratag\*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

### ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan mencakup kesempurnaan dari pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pasien. Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Dari survei awal yang dilakukan, Puskesmas pingkan Tenga memiliki permasalahan mengenai mutu pelayan yang mengakibatkan pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang bertugas dalam pelayanan obat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat survei analitik dengan pendekatan cross sectional study atau studi potong lintang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang datang berobat ke Puskesmas Pingkan Tenga dari bulan Januari sampai bulan Agustus 2019 sebanyak 1350 pasien. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS

### ABSTRACT

The quality of health care embraces the perfection of health care which can cause patient satisfaction. Puskesmas efforts to meet the needs of patients can be measured by the patient satisfaction stage. From the initial review, Pingkan Tenga Health Center experienced problems related to the quality of services which resulted in patients being less satisfied with the services provided by health workers responsible for drug treatment. The purpose of this study is to analyze the relationship between perceived health service quality and patient satisfaction of BPJS participants at the Pingkan Tenga Health Center, South Minahasa Regency. This investigation is a review of a quantitative analysis using the rent boundary study approach. The population in this study is BPJS patients who come to get treatment at Pingkan Tenga Health Center from January to August 2019 as many as 1350 patients. The results of the study show that the quality of health care has a significant relationship with BPJS Participant Satisfaction at Pingkan Tenga Health Center in South Minahasa Regency.

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau

aspek pelayanan. Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien adalah kualitas sarana fisik, informasi, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan, sumber daya manusia dan profesionalisme (Bustami, 2011).

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan

tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya Puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (Bappenas, 2009).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pemenuhan derajat kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan normadan etika yang baik. Mutu pelayanan kesehatan mencakup kesempurnaan dari tata cara penyelenggaraan kesehatan. Dengan demikian, mutu pelayanan mengarah kepada tingkat kesempurnaan dari pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pasien dan dipihak lain mengarah pada tatacara penyelenggaraan yang sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 2010).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas

jika mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan pasien yang dapat diperoleh dari pelayanan dengan cara yang sopan, tepat waktu, tanggap serta mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembang dan meluasnya penyakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut (Kawengian, dkk, 2016).

Peneliti memilih Puskesmas Pingkan Tenga sebagai objek penelitian dikarenakan Puskesmas PingkanTenga merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berada di Kecamatan Tenga, dengan jumlah penduduk lebih dari 18.411 penduduk (Anonim, 2017). Jumlah rasio yang di tentukan oleh BPJS 1:5000. Jumlah pasien tentunya masih sangat jauh dari kriteria yang telah ditetapkan oleh BPJS kesehatan. Rasio yang tidak imbang tentunya dapat terjadi permasalahan pada pelayanan yang mengakibatkan pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Data kunjungan pasien yang berobat di Puskesmas Pingkan pada bulan Januari - Agustus 2019 adalah sebanyak 6828 pasien dengan perincian 5452 pasien peserta BPJS atau sekitar 79,9% dan 1376 pasien umum 20,1%. Pasien BPJS dari bulan Januari sampai Agustus mengalami penurunan dimana pada bulan Januari pasien BPJS

Mandiri sebanyak 690 pasien dan bulan Agustus sebanyak 594 Pasien. Dari survei awal yang dilakukan oleh peneliti dengan menanyakan langsung kepada 10 pasien menyatakan bahwa dari pelayanan yang diterima, masih ada pasien yang mengeluh terhadap pelayanan petugas kesehatan di bagian farmasi, dimana pasien merasa terganggu dengan petugas kesehatan yang menggunakan telepon seluler dan tidak fokus dalam tugas.

Dari latar belakang di atas maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini menganalisis hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat survei analitik dengan desain *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan pada bulan Januari –Februari 2020. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah 105 pasien BPJS yang datang berobat ke Puskesmas Pingkan Tenga. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner. Untuk mengetahui hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan uji *Chi Square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Persepsi Mutu Pelayanan

Tabel 1. Gambaran Persepsi Mutu Pelayanan

Persepsi Mutu Pelayanan	n	%
Baik	60	57,1
Kurang Baik	45	42,9
Total	105	100

Berdasarkan tabel 1 di atas sebagian besar responden menilai persepsi mutu pelayanan yang baik yaitu sebanyak 60 responden (57,1%) sedangkan persepsi mutu pelayanan yang kurang baik sebanyak 45 responden (42,9%).

Hasil penelitian ini didapat bahwa mutu pelayanan responden mengenai pelayanan di Puskesmas Pingkan Tenga sudah baik. Mutu pelayanan yang baik disebabkan karena responden merasa setuju terhadap proses pendaftaran, pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi, pelayanan dokter yang memuaskan, perawat cepat memberikan pelayanan terhadap pasien, penampilan, sikap dan kerapian dokter, petugas administrasi dan perawat yang baik.

Tenaga Kesehatan sebagai tenaga profesional yang bertanggung jawab meningkatkan kesehatan dengan kompetensi dan kewenangan yang dimiliki sehingga mutu pelayanan kesehatan dapat dicapai dan ditingkatkan. Perilaku peduli tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan, karena dalam kepedulian mencakup hubungan antar manusia yang

dapat mempengaruhi mutu pelayanan. Perilaku peduli sebagai bentuk dasar dari perilaku pelayanan kesehatan yang membantu klien untuk pulih dari sakitnya. Peduli adalah teknik pelayanan kesehatan dalam keterkaitan nilai dengan perasaan seseorang terhadap komitmen dan tanggung jawab (Poter dan Perry, 2012).

Puskesmas tidak ada pilihan lain selain berupaya untuk memberikan layanan terbaik kepada pasien, seluruh petugas layanan harus benar-benar memiliki kemampuan sesuai dengan bidang tugas mereka. Petugas harus mewujudkan *performance* yang baik dalam bertugas, dapat memenuhi jadwal perawatan rutin kepada pasien, memberikan layanan yang cepat, sopan kepada pasien. Para petugas layanan memiliki kemampuan dalam memberikan informasi yang tepat tentang layanan yang diberikan, sehingga pasien dapat memahami informasi dan pada waktunya informasi tersebut dapat membantu mereka. Bagi tenaga medis diharapkan dapat meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan seperti dapat diatasinya masalah kesehatan secara tepat dan benar, kemudian dapat pula meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, dalam hal ini ditujukan mencegah terjadinya pelayanan yang tidak sesuai dengan standar. Selain itu pula mereka diharapkan dapat meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, hal ini erat kaitannya dengan

kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Diharapkan pula mereka mampu melindungi pelaksanaan pelayanan dari kemungkinan timbulnya gugatan hukum dari pasien, dalam hal ini maka mau tidak mau untuk melindungi munculnya gugatan hukum dari pasien yang tidak puas atas pelayanan kesehatan yang mereka terima maka tidak ada pilihan lain yang dilakukan kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang terjamin mutunya. Dengan kata lain makin baik mutu pelayanan, makin tinggi pula kesetiaan pasien.

### Kepuasan Pasien

Tabel 2. Gambaran Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	75	71,4
Tidak Puas	30	28,6
Total	105	100

Berdasarkan tabel 2 di atas sebagian sebagian besar responden merasa puas yaitu sebanyak 75 responden (71,4%) sedangkan tidak puas sebanyak 30 responden (28,6%).

Hasil penelitian ini didapat bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Pingkan Tenga sudah baik. Kepuasan responden dikarenakan pasien puas terhadap pelayanan pendaftaran tepat dan tidak berbelit-belit, kesiapan dokter dalam melayani pasien, tanggapan perawat, dokter cepat dan tanggap terhadap keluhan keluarga atau pasien, informasi mengenai

tindakan yang dilakukan, kesempatan bertanya pada dokter, pasien dapat berbicara secara pribadi mengenai penyakitnya, peralatan medis untuk pemeriksaan atau mengobati pasien, ketersediaan dan kelengkapan obat, kecepatan petugas dalam melayani administrasi keuangan, dan adanya kejelasan mengenai perincian biaya.

### Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga

Hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga

Persepsi Mutu Pelayanan	Kepuasan		Tidak Puas		Jumlah	%	p value
	Puas n	%	n	%			
Baik	55	52,4	5	4,8	60	57,1	0,000
Kurang Baik	20	19,0	25	23,8	45	42,9	
Total	75	71,4	30	28,6	105	100,0	

Dari 60 responden yang memiliki persepsi mutu pelayanan baik, 52,4% merasa puas sedangkan yang tidak puas sebanyak 4,8%. Data juga menunjukkan bahwa dari 45 responden yang memiliki persepsi mutu pelayanan kurang baik, 19,0% merasa puas sedangkan sebanyak 23,8% merasa tidak puas. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga.

Kepuasan yang ada pada diri pasien biasanya muncul dari adanya mutu pelayanan yang baik yang diberikan oleh Puskesmas. Sebaliknya pasien tidak akan memiliki perasaan puas apabila Puskesmas

tidak memberikan mutu pelayanan yang baik pula. Dari hasil penelitian ini dapat diasumsikan bahwa mutu pelayanan Puskesmas berhubungan dengan kepuasan pasien.

adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dikarenakan mutu pelayanan merupakan satu tugas yang penting yang diemban oleh petugas yang ada di Puskesmas, mulai dari petugas administrasi, dokter, perawat bahkan sampai petugas kebersihan yang ada. Oleh karena itu, petugas yang ada harus memberikan pelayanan yang baik pada pasien yang datang. Mutu pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan aturan maupun kebijakan yang ada karena kepuasan pasien merupakan suatu acuan yang digunakan dalam menilai suatu mutu pelayanan

Puskesmas. Setiap petugas pelayanan kesehatan harus memiliki rasa tanggap yang cepat dan memiliki empati dalam memberikan pelayanan kesehatan agar pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang bisa diambil ialah:

1. Persepsi Mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Pingkan Tenga baik sebanyak 57,1% sedangkan kurang baik sebanyak 42,9%
2. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Pingkan Tenga puas sebanyak 71,4% sedangkan tidak puas sebanyak 28,6%.
3. Terdapat hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga

### SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang bisa diberikan ialah:

1. Perlu adanya peningkatan pelayanan oleh petugas kesehatan di Puskesmas agar pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan tidak memakan waktu yang lama, ketepatan waktu memulai

pelayanan juga kecepatan dalam pelayanan pengobatan, serta peningkatan dalam pemberian obat agar supaya pasien tidak menunggu lama.

2. Diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien baik di puskesmas, rumah sakit atau instansi kesehatan lainnya serta supaya hasil penelitian selanjutnya akan menjadi bandingan terhadap hasil penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2017. *Profil Kesehatan Kabupaten Minahasa Selatan tahun 2016*. Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Selatan.
- Azwar A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bappenas. 2009. *Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas*. Jakarta: Bappenas.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitas*. Erlangga. Jakarta.
- Kawengian I, Tucunan AAT dan Kolibu FF. 2016. Hubungan Pendidikan, Pekerjaan dan Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Kota Bitung. *Jurnal IKMAS* 1 (3).1-9.
- Potter PA dan Perry AG. 2012. *Fundamental of Nursing*. Jakarta : EGC.