

ANALISIS KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK GIGI DAN MULUT RUMAH SAKIT TINGKAT III 07.06.01 ROBERT WOLTER MONGINSIDI TERHADAP PELAYANAN BPJS KESEHATAN BULAN AGUSTUS 2015

Calvin Nathanael¹⁾, Vonny N. S. Wowor¹⁾, Michael A. Leman¹⁾

¹Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran
Universitas Sam Ratulangi Manado
Email: calvin.meliala@gmail.com

ABSTRACT

Health is the basic human need that must be fulfilled by people. Indonesian Government has implemented National Health Insurance as an effort to guarantee every citizen's life basic needs. National Health Insurance in Indonesia that is considered as social health insurance system is conducted by BPJS Kesehatan since 2014. BPJS Kesehatan that has been being already operated for more than a year in Indonesia has eight targets to achieve in 2019. One of those targets is that 85% of participants are satisfied with the service done by BPJS Kesehatan. The purpose of this study is to find out the satisfaction of the patient's of Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Tingkat III 07.06.01 Robert Wolter Monginsidi towards the services given by BPJS Kesehatan. The type of this study is a descriptive analytic study with cross sectional method. The sampling method used in this study is purposive sampling with 61 sample. The patient's satisfaction is measured with SERVQUAL and analyzed with Importance Performance Analysis to find out which service items that those need to be improved. The data was collected using two type of questionnaires. They were given before and after the patients got the service. The result shows that services given by BPJS Kesehatan towards the patient's of Polinklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Tingkat III 07.06.01 Robert Wolter Monginsidi is still less satisfying. The management then should focus to improve their service performances for the better and satisfying service in the future.

Key words: Satisfaction, BPJS Kesehatan , SERVQUAL, importance performance analysis

ABSTRAK

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang mutlak dipenuhi oleh setiap manusia. Pemerintah Indonesia melaksanakan Jaminan Kesehatan Nasional sebagai upaya untuk menjamin warga negaranya dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia yang tergolong sistem jaminan kesehatan sosial diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan mulai tahun 2014. BPJS Kesehatan yang telah beroperasi lebih dari setahun di Indonesia memiliki delapan target yang ingin dicapai pada tahun 2019, salah satunya ialah 85% peserta puas dengan layanan BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kepuasan pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Tingkat III 07.06.01 Robert Wolter Monginsidi terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Jenis penelitian ini ialah deskriptif analitik dengan metode *cross sectional*. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 61 orang. Kepuasan pasien diukur menggunakan metode SERVQUAL dan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui *item* pelayanan mana saja yang kinerjanya perlu ditingkatkan. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner sebelum pasien mendapatkan pelayanan dan setelah pasien selesai mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan BPJS Kesehatan terhadap pasien Polinklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Tingkat III 07.06.01 Robert Wolter Monginsidi masih kurang memuaskan. Manajemen perlu fokus pada pembenahan kinerja pelayanan sehingga lebih baik dan memuaskan di masa mendatang.

Kata kunci: Kepuasan, BPJS Kesehatan , SERVQUAL, importance performance analysis

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal penting bagi kehidupan setiap individu. Seseorang sulit untuk melakukan aktivitasnya sehari-hari bila tidak memiliki tubuh dan jiwa yang sehat. Di Indonesia, pelayanan kesehatan bagi setiap orang yang merupakan warga negara dijamin oleh Undang - Undang. Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau seperti tertuang pada bab III pasal 5 ayat (2) Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Sebagai perwujudan terhadap komitmen konstitusi tersebut, maka pemerintah melaksanakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi kesehatan perorangan (Anonim, 2013). JKN bersifat wajib bagi seluruh penduduk Indonesia, termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Anonim, 2013).

Pemerintah pada awalnya mendirikan Perseroan Terbatas (PT) Asuransi Kesehatan (Askes) dan PT Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) yang bertugas menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), pensiunan PNS, veteran dan pegawai swasta, sedangkan masyarakat miskin dan tidak mampu ditanggung melalui Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Skema jaminan yang terbagi-bagi ini mengakibatkan biaya dan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat menjadi sulit terkendali (Anonim, 2013; Mukti, 2004). Keadaan ini mendorong pemerintah untuk menyatukan bentuk program jaminan kesehatan masyarakat di bawah satu pengelolaan yang diselenggarakan oleh badan independen, yaitu BPJS Kesehatan.

Delapan sasaran ditetapkan pada proses transformasi BPJS, salah satunya yaitu paling sedikit 85% peserta merasa puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan pada tahun 2019 (Anonim, 2012). Kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan merupakan selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan

pengguna jasa (perorangan atau kelompok masyarakat)(Muninjaya, 2014). Pelayanan BPJS Kesehatan yang menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat, membuat jumlah kunjungan masyarakat ke berbagai sarana pelayanan kesehatan meningkat, termasuk di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Tingkat III 07.06.01 Robert Wolter Monginsidi.

Rumah Sakit Tingkat III 07.06.01 Robert Wolter Monginsidi tergolong sebagai rumah sakit tipe C dan merupakan salah satu rumah sakit rujukan di kota Manado. Studi awal yang dilakukan oleh penulis di rumah sakit ini menunjukkan terdapat pasien poliklinik gigi dan mulut yang merasa puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan, namun ada pula yang masih merasa kurang puas. Keadaan ini membuat penulis merasa tertarik untuk meneliti dan melakukan analisis tentang kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung ke Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Tingkat III 07.06.01 Robert Wolter Monginsidi. Penulis memilih rumah sakit ini sebagai lokasi penelitian karena belum ada data mengenai tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung ke rumah sakit ini sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional* yang dilaksanakan pada bulan Juni hingga Oktober tahun 2015. Populasi dari penelitian ini yaitu pasien peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung ke poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Tingkat III 07.06.01 Robert Wolter Monginsidi. Metode pengambilan sampel yang digunakan ialah *purposive sampling* dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sehingga didapatkan jumlah sampel pada penelitian ini ialah 61 orang. Pengukuran kepuasan pasien dilakukan dengan kuesioner terstruktur yang dibagikan kepada pasien. Kuesioner pertama digunakan untuk mendapatkan skor harapan

pasien terhadap pelayanan kesehatan yang akan diterimanya, kuesioner kedua digunakan untuk mendapatkan skor kinerja pemberi layanan.

Subjek penelitian mengisi kuesioner pertama sebelum mendapatkan pelayanan dan mengisi kuesioner kedua setelah selesai mendapatkan pelayanan. Kepuasan diukur dengan cara melihat selisih antara skor penilaian harapan pasien dengan skor penilaian persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan. Hasil pengukuran “positif” menunjukkan pasien sangat puas, hasil pengukuran “nol” menunjukkan pasien puas dan hasil pengukuran “negatif” menunjukkan pasien kurang puas.

Tabel 1. *Item* penilaian lima dimensi mutu pelayanan

Dimensi	Item
<i>Responsiveness</i>	Proses administrasi cepat
	Petugas administrasi cepat merespon peserta yang membutuhkan informasi
	Petugas administrasi cepat merespon keluhan, masalah peserta
<i>Assurance</i>	Petugas administrasi cepat menyelesaikan keluhan/masalah peserta
	Petugas administrasi bersikap ramah
	Petugas administrasi bersikap sopan
	Petugas administrasi terampil melayani peserta
<i>Tangible</i>	Petugas administrasi mampu menjawab pertanyaan peserta mengenai administrasi BPJS
	Petugas administrasi berpenampilan baik
	Ruang Tunggu administrasi bersih
	Ruang Tunggu administrasi nyaman
<i>Empathy</i>	Peralatan/fasilitas yang digunakan petugas administrasi lengkap
	Petugas administrasi peduli terhadap keluhan/masalah peserta
	Petugas administrasi memberikan perhatian khusus pada tiap peserta
	Petugas administrasi mau mendengarkan keluhan peserta maupun keluarganya
	Pelayanan kepada semua peserta sama tanpa memandang status sosial ekonomi
<i>Reliability</i>	Alur pelayanan jelas
	Pelayanan pendaftaran cepat dan tepat
	Pelayanan dilakukan sesuai jadwal
	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit

Item pernyataan pada kuesioner ini berdasarkan lima dimensi mutu *SERVQUAL*, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability* (Parasuraman dkk, 1998). Tiap dimensi mutu memiliki empat *item* yang merepresentasikan elemen pelayanan. Skor penilaian didapatkan berdasarkan jawaban subjek penelitian yaitu: “Sangat Baik” diberi skor 5, “Baik” diberi skor 4, “Biasa Saja” diberi skor 3, “Tidak Baik” diberi skor 2, “Sangat Tidak Baik” diberi skor 1.

Data yang didapat selanjutnya dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui dimensi pelayanan yang perlu mendapat perhatian lebih untuk ditindaklanjuti (Martilla dan James, 1977; Kotler, 2003). Skor persepsi kinerja pelayanan didapatkan dari isian kuesioner kinerja dan ditempatkan pada sumbu X diagram Kartesius *IPA*.

Skor persepsi harapan didapatkan dari isian kuesioner harapan dan ditempatkan pada sumbu Y diagram Kartesius *IPA*. Skor rata-rata pada kuesioner harapan dan kinerja pelayanan menjadi titik potong diagram Kartesius *IPA*.

Diagram Kartesius *IPA* terbagi menjadi empat kuadran, yaitu Kuadran A, B, C, dan D. Kuadran A “*Concentrate here*” yang berada di atas kiri atas titik potong memuat *item* penting yang kinerjanya dianggap masih dibawah harapan. Manajemen pelayanan perlu fokus pada peningkatan kinerja *item* yang berada di kuadran ini. Kuadran B “*Keep up the good work*” yang berada di kanan atas titik potong menunjukkan *item* penting yang kinerjanya dianggap sudah baik. Manajemen pelayanan perlu mempertahankan kinerja *item* yang sudah dianggap baik. Kuadran C “*Low priority*” yang berada di kiri bawah titik potong menunjukkan *item* minor yang kinerjanya dianggap tidak terlalu baik, namun belum memerlukan perhatian serius manajemen. Kuadran D “*Possibly overkill*” yang berada di kanan bawah titik potong

menunjukkan *item* minor yang kinerjanya dianggap sudah sangat baik. Manajemen pelayanan sebaiknya mengalihkan sumber daya maupun *effort* untuk *item* yang berada di kuadran ini untuk meningkatkan kinerja *item* lain yang dianggap penting, namun kinerjanya masih kurang (Kotler, 2003).

HASIL PENELITIAN

Tabel skor penilaian *SERVQUAL* masing - masing dimensi kepuasan sebagai berikut:

Tabel 2. Skor penilaian *SERVQUAL* berdasarkan dimensi *responsiveness*

No.	Skor Harapan (Y)	Skor Kinerja (X)	Skor <i>SERVQUAL</i>
1	4,30	3,89	- 0,41
2	3,97	3,67	- 0,30
3	3,95	3,62	- 0,33
4	3,97	3,57	- 0,40
Rata - rata			- 0,36

Tabel 3. Skor penilaian *SERVQUAL* berdasarkan dimensi *assurance*

No.	Skor Harapan (Y)	Skor Kinerja (X)	Skor <i>SERVQUAL</i>
1	4,20	4,02	- 0,18
2	4,18	3,92	- 0,26
3	4,18	3,87	- 0,31
4	4,18	3,84	- 0,34
Rata - rata			- 0,27

Tabel 4. Skor penilaian *SERVQUAL* berdasarkan dimensi *tangible*

No.	Skor Harapan (Y)	Skor Kinerja (X)	Skor <i>SERVQUAL</i>
1	3,77	4,07	- 0,30
2	4,25	3,87	- 0,38
3	4,54	3,51	- 1,03
4	4,02	3,41	- 0,61
Rata - rata			- 0,43

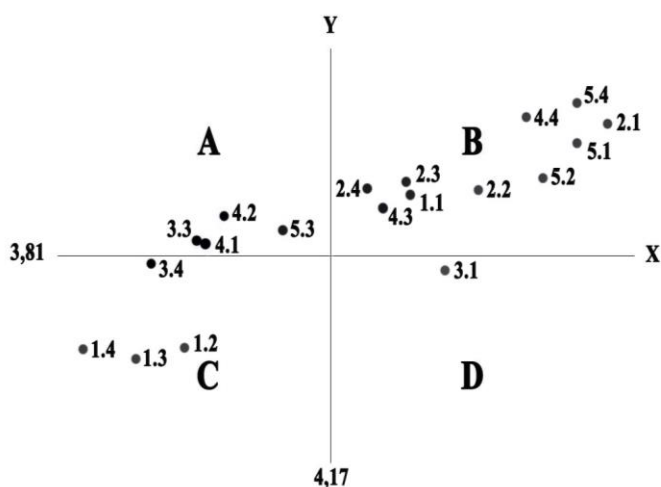
Tabel 5. Skor penilaian *SERVQUAL* berdasarkan dimensi *empathy*

No.	Skor Harapan (Y)	Skor Kinerja (X)	Skor <i>SERVQUAL</i>
1	4,18	3,74	- 0,44
2	4,20	3,75	- 0,45
3	4,21	3,84	- 0,37
4	4,28	3,92	- 0,36
Rata - rata			- 0,41

Tabel 6. Skor penilaian *SERVQUAL* berdasarkan dimensi *reliability*

No.	Skor Harapan (Y)	Skor Kinerja (X)	Skor <i>SERVQUAL</i>
1	4,30	4,00	- 0,30
2	4,26	3,97	- 0,29
3	4,20	3,77	- 0,43
4	4,34	4,00	- 0,34
Rata - rata			- 0,34

Pernyataan yang terdapat pada kuesioner harapan dan kinerja pelayanan merupakan *item* yang akan dipetakan pada diagram Kartesius *IPA*, dengan skor harapan pada sumbu Y dan skor kinerja pada sumbu X.



Gambar 1. Diagram *Importance Performance Analysis*

Hasil penelitian menunjukkan kuesioner harapan memiliki skor total 5091 dengan rata - rata skor 4,17. Skor total pada kuesioner kinerja pelayanan 4650 dengan skor rata - rata

3,81. Berdasarkan hasil ini, maka ditentukan titik potong sumbu X dan Y diagram Kartesius *IPA* berada di (3,81) ,(4,17).

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Analisis menggunakan *IPA* mengelompokkan *item* pernyataan ke dalam empat kuadran sebagai berikut:

Tabel 7. distribusi dimensi kepuasan dan *item* berdasarkan kuadran *IPA*

Kuadran	Dimensi	Item
A	<i>Tangible</i>	Ruang tunggu administrasi nyaman
	<i>Empathy</i>	Petugas administrasi peduli terhadap keluhan/masalah peserta Petugas administrasi memberikan perhatian khusus pada tiap peserta
	<i>Reliability</i>	Pelayanan dilaksanakan sesuai jadwal
B	<i>Responsiveness</i>	Proses administrasi cepat
	<i>Tangible</i>	Ruang tunggu administrasi bersih
	<i>Empathy</i>	Petugas administrasi mau mendengarkan keluhan peserta maupun keluarganya Pelayanan kepada semua peserta sama tanpa memandang status sosial ekonomi
	<i>Reliability</i>	Alur pelayanan jelas Pelayanan pendaftaran cepat dan tepat
	<i>Assurance</i>	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit
		Petugas administrasi bersikap ramah Petugas administrasi bersikap sopan Petugas administrasi terampil melayani peserta Petugas administrasi mampu menjawab pertanyaan peserta mengenai administrasi BPJS
C	<i>Tangible</i>	Peralatan/fasilitas yang digunakan petugas administrasi lengkap
	<i>Responsiveness</i>	Petugas administrasi cepat merespon peserta yang membutuhkan informasi Petugas administrasi cepat merespon keluhan, masalah peserta Petugas administrasi cepat menyelesaikan keluhan/masalah peserta
D	<i>Tangible</i>	Petugas administrasi berpenampilan baik

Hasil penelitian menunjukkan terdapat empat *item* yang berada di kuadran A, yang berarti kinerjanya masih perlu ditingkatkan karena dianggap belum memuaskan oleh subjek penelitian. Sebelas *item* yang berada di kuadran B kinerjanya dianggap sudah memuaskan oleh subjek penelitian sehingga kinerjanya perlu dipertahankan.

Empat *item* yang berada di kuadran C kinerjanya dianggap kurang memuaskan oleh subjek penelitian, namun tidak terlalu penting sehingga *item* yang berada di kuadran ini

belum perlu memerlukan perhatian khusus. *Item* yang terdapat pada kuadran D kinerjanya dinilai memuaskan oleh subjek penelitian, namun tidak terlalu penting.

KESIMPULAN

Kepuasan pasien Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Tingkat III 07.06.01 Robert Wolter Monginsidi terhadap pelayanan BPJS Kesehatan secara umum kurang memuaskan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, saran yang dapat disampaikan penulis ialah sebagai berikut:

- a. Adanya pembenahan ruang tunggu loket BPJS Kesehatan sehingga pasien dapat merasa lebih nyaman.
- b. Petugas administrasi pada loket BPJS Kesehatan lebih menunjukkan rasa kepedulian terhadap keluhan/masalah pasien.
- c. Petugas administrasi pada loket BPJS Kesehatan lebih memberikan perhatian khusus pada tiap pasien.
- d. Pelayanan pada loket BPJS Kesehatan dilakukan sesuai jadwal yang telah ditentukan, sehingga pelayanan kepada pasien tidak terganggu.
- e. BPJS Kesehatan menyelenggarakan evaluasi secara berkala mengenai kinerja pelayanan terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan.
- f. BPJS Kesehatan memberikan sosialisasi kepada - faskes yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan mengenai tata laksana perujukan yang baik dan benar.
- g. Masyarakat bersikap kritis terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dapat selalu optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Anonim. 2013. *Buku Saku FAQ BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Anonim. 2012. *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Dewan Jaminan Sosial Nasional. Hal 28.

Kotler P. 2003. *Marketing Management: International Edition*. New Jersey: Prentice Hall. 458-460. Hal 454-6.

Martilla J A, James J C. 1977. Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*. 41:77-79.

Mukti A G, Reformasi Sistem Pembiayaan Kesehatan di Indonesia: Asuransi Kesehatan Sosial Sebagai Pilihan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada; 2004.

Muninjaya A A. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. Hal 2, 10-4, 19, 37-8.

Parasuraman A, Zeithaml V. A, Berry L L. Servqual. 1988. A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of retailing*. 64(1), 12-40.