

## HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEFAMENANU KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

---

Ludia Nepe<sup>1)</sup>, Sri Mudayati<sup>2)</sup>, Susmini<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

<sup>2)</sup> Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

<sup>3)</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: [ludia.nepe05@gmail.com](mailto:ludia.nepe05@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam UUD 1945. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanankesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Rancangan penelitian yang diggunakan yaitu korelasional yang bertujuan mengungkapkan hubungan antara variabel dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang dirawat di RSUD Kefamenanu tanggal 9 sampai 13 Mei 2016, sampel dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang dirawat di RSUD Kefamenanu kategori pengguna BPJS sebanyak 40 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *cluster sampling*. Metode analisa data yang di gunakan yaitu uji *spearman rank*. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan kesehatan peserta BPJS di RSUD Kefamenanu, sebagian besar dikategorikan cukup yaitu sebanyak 21 orang (52,5%), kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Kefamenanu, sebagian besar dikategorikan puas yaitu sebanyak 25 orang (62,5%), serta uji *speraman rank* didapatkan nilai Sig.= 0,000 ( $\alpha \leq 0,05$ ) yang berarti data dinyatakan sangat signifikan dan terdapat korelasi positif dengan nilai *Correlation Coefficient* 0,573 yang berarti ada hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Kefamenanu. Diharapkan kepada bagian pelayanan dan manajemen RSUD Kefamenanu dan petugas kesehatan yang ada di RSUD Kefamenanu untuk memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan standar pelayanan publik. Karena pelayanan yang diberikan petugas kesehatan menunjukkan kualitas dari rumah sakit itu sendiri.

**Kata Kunci :** Kepuasan pasien peserta BPJS, pelayanan kesehatan.

**THE RELATIONSHIP OF HEALTH SERVICE WITH PATIENT SATISFACTION  
OF BPJS PARTICIPANT IN GENERAL HOSPITAL OF KEFAMENANU DISTRICT  
OF NORTH CENTER TIMOR**

**ABSTRACT**

*Health services is one of the basic rights of the community which the provision must be carried out by the government as was mandated by the 1945 Constitution. Social Security Administering Body (BPJS) is an institution established to organize social security program in Indonesia according to Law Number 40 Year 2004 regarding National Social Security System. The purpose of this research is to know the relationship of health service with satisfaction of BPJS participant patient in RSUD Kefamenanu District of North Central Timor. The research design used is correlational that aims to reveal the relationship between variables by using cross sectional approach. The population in this study were inpatients treated in RSUD Kefamenanu on 9 to 13 May 2016, the sample in this study were all inpatients treated in RSUD Kefamenanu categories of users BPJS as many as 40 people. The sampling technique used is cluster sampling. Data analysis method that is used is spearman rank test. The results showed that the health services of BPJS participants in RSUD Kefamenanu were mostly categorized as 21 persons (52.5%), the satisfaction of BPJS participants in RSUD Kefamenanu were mostly satisfied as many as 25 people (62.5%), Spearman rank test obtained value of Sig = 0,000 ( $\alpha \leq 0,05$ ) which means data is stated very significant and there is a positive correlation with the value of Correlation Coefficient 0,573 which means there is relation between health service with satisfaction of patient of BPJS participant in RSUD Kefamenanu. It is expected that the service and management of RSUD Kefamenanu and health officers in RSUD Kefamenanu to provide services to patients in accordance with the standards of public services. Because the services provided by health workers show the quality of the hospital it self.*

**Keywords : Patient Satisfaction BPJS Participants, Health Services**

**PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap

orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “ Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang

layak". Pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi 2, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS bertanggung jawab langsung kepada presiden. BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja. Melalui program ini, setiap warga Negara bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang komprehensif yang mencakup promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif dengan biaya yang ringan karena menggunakan sistem asuransi. Dengan menjadi peserta program JKN ini, pada saat berobat peserta hanya perlu mengikuti prosedur yang ditetapkan dan menunjukkan kartu kepesertaan untuk mendapatkan layanan kesehatan sesuai kebutuhan. Prosedur yang dimaksud adalah setiap peserta yang membutuhkan pelayanan kesehatan harus terlebih dahulu memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti

puskesmas, klinik swasta, atau klinik TNI-Polri yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Pelayanan kesehatan dari fasilitas kesehatan yang lebih tinggi seperti rumah sakit baru boleh diakses atas dasar rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, kecuali kondisi darurat. Pengabaian terhadap prosedur ini maka pembiayaan yang timbul tidak menjadi tanggungan program JKN.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit yakni belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pengguna jasa. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Agus (2015) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu didapatkan hasil sebanyak 65 responden (44,5%) menyatakan mutu pelayanan BPJS Kesehatan tidak baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 69 responden (47,3%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan. Melihat penelitian dari Agus (2015) maka dapat disimpulkan

adanya hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Bila pelayanan kesehatan tidak dilakukan dengan baik maka akan menimbulkan ketidakpuasan dari pasien sebagai pengguna jasa.

RSUD Kefamenanu adalah rumah sakit tipe C yang merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah dan rumah sakit rujukan masyarakat kabupaten Timor Tengah Utara (TTU) yang menjadi mitra kerjasama BPJS dalam hal pembiayaan harus dapat memberikan layanan kesehatan yang bermutu sehingga menumbuhkan kepuasan pasien. Dalam misinya, RSUD Kefamenanu mempunyai misi yaitu meningkatkan pelayanan medik yang prima, profesional, dan terjangkau oleh masyarakat. Data jumlah penduduk kabupaten Timor Tengah Utara (TTU) tahun 2015 berjumlah 247.816 jiwa yang tersebar di 24 kecamatan dan 174 kelurahan/desa (Data statistik kependudukan kabupaten TTU tahun 2015). Jumlah pasien BPJS di Rumah Sakit Umum daerah Kefamenanu tahun 2014 sebanyak 2749 orang, lebih banyak dibandingkan tahun 2015 sebanyak 2740 orang. Jumlah pasien umum (Non BPJS) tahun 2014 sebanyak 902 orang dan meningkat drastis pada tahun 2015 yakni mencapai 2024 orang (Data rekam medis RSUD Kefamenanu, tahun 2015).

Pelayanan kesehatan bagi pasien umum disesuaikan dengan standar pelayanan minimal bagi pasien rawat jalan, sedangkan bagi pasien rawat inap disesuaikan dengan jaminan klaim dari BPJS. Bagi pasien rawat jalan, pelayanan kesehatan yang diberikan antara lain, pemeriksaan fisik, diagnosa, konsultasi dan pemberian resep obat. Pasien dengan penyakit tertentu seperti diabetes perlu

dilakukan tes laboratorium kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan lebih lanjut dan konsultasi. Bagi pasien rawat inap, kunjungan dokter disesuaikan dengan kelas yang dipilih oleh pasien. Pasien dengan pasien kelas III mendapatkan kunjungan dokter 1 kali dalam sehari yaitu pada pagi atau malam hari sedangkan pasien VIP mendapatkan kunjungan dokter 1 kali dalam sehari. Pemberian obat sesuai dengan ketentuan dari BPJS atau persetujuan dari dokter, perawat atau bidan hanya melaksanakannya saja.

Berdasarkan studi pendahuluan didapatkan dari 10 pasien pengguna BPJS di RSUD Kefamenanu, pada bulan desember 2015 dengan metode wawancara didapatkan hasil bahwa 7 orang pasien merasa kurang puas tentang ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan untuk menggunakan jasa BPJS dan hanya 3 orang yang merasa puas. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan pembatasan sarana dan prasarana yang diberikan seperti pembatasan kelas 111 untuk rawat inap. Adanya ketentuan beberapa pelayanan kesehatan yang tidak dijamin oleh BPJS, serta masih ditemukan keluhan lamanya waktu yang diperlukan untuk mengurus persyaratan BPJS saat hendak berobat atau rawat inap di Rumah Sakit. Beberapa pasien banyak yang masih bingung mengenai sistem rujukan yang ditetapkan dalam BPJS Kesehatan sehingga pasien termasuk yang ingin berobat menjadi malas dikarenakan adanya sistem rujukan berjenjang yang membutuhkan waktu yang lama.

Berdasarkan data jumlah pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu yang dapat dilihat selama 2 tahun yang

menunjukkan penurunan dibandingkan dengan pasien umum (non BPJS) maka peneliti tertarik untuk meneliti Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu. Tujuan penelitian ini adalah untuk hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Kefamenanu.

## METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan yaitu korelasional yang bertujuan mengungkapkan hubungan antara variabel dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang dirawat di RSUD Kefamenanu yaitu pada tanggal 9 sampai 13 Mei 2016 dan sampel dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang dirawat di RSUD Kefamenanu kategori pengguna BPJS sebanyak 40 orang. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien BPJS sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan kesehatan. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien yang bersedia menjadi responden, bisa membaca dan menulis, pasien yang dirawat di RSUD Kefamenanu, pasien dengan kesadaran *compos mentis*, pasien pengguna kartu BPJS. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode pengambilan data dengan teknik cluster sampling. Metode analisa data yang di gunakan yaitu uji *spearman rank*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Kategori pelayanan kesehatan di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara Mei Tahun 2016

Kategori Pelayanan Kesehatan	f	(%)
Baik	13	32,5
Cukup	21	52,5
Kurang	6	15,0
Total	40	100

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar pelayanan kesehatan di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dengan kategorikan cukup yaitu sebanyak 21 orang (52,5%) dan sebagian kecil pelayanan kesehatan dengan kategori kurang 6 orang (15%).

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa sebagian besar kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dikategorikan puas yaitu sebanyak 25 orang (62,5%) dan sebagian kecil tidak puas 1 orang (2,5%).

Tabel 2. Kategori Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara Mei Tahun 2016

Kategori Kepuasan Pasien	f	%
Sangat puas	14	35,0
Puas	25	62,5
Tidak puas	1	2,5
Sangat tidak puas	0	0
Total	40	100

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa hasil analisis *spearman rank* hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah

Utara didapatkan nilai Sig. = 0,000 ( $\alpha \leq 0,05$ ) yang berarti data dinyatakan sangat signifikan, artinya ada hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara.

Tabel 3. Uji Spearman Rank

Variabel	N	Sig.	Keterangan
Pelayanan kesehatan dengan Kepuasan pasien peserta BPJS	40	0,000	H <sub>1</sub> diterima

Hasil analisa *spearman rank* juga menunjukkan korelasi positif hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi (*Correlation Coefficient*) 0,573 yang berarti peningkatan X (pelayanan kesehatan) berdampak pada peningkatan Y (kepuasan pasien peserta BPJS), artinya bahwa semakin baik pelayanan kesehatan maka semakin tinggi kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Nilai *Correlation Coefficient* juga menunjukkan besar kontribusi hubungan antara variabel pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS, yaitu sebesar 57,3% dan sisanya 42,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan data khusus hasil penelitian bahwa sebagian besar pelayanan kesehatan di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dikategorikan cukup yaitu sebanyak 21 orang (52,5%). Pelayanan kesehatan yang dikategorikan cukup dapat disebabkan oleh pelayanan yang

ada di RSUD Kefamenanu yang cukup dalam memberikan pelayanan kepada pasien, seperti pelayanan yang tidak berbelit-belit, admistrasi yang mudah dilakukan, kejelasan biaya dan cara pembayaran, ketepatan waktu, kelengkapan sarana, kemudahan akses dan keramahan dari petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan yang semakin baik dapat menunjukkan kualitas yang baik pula dari rumah sakit.

Hasil penelitian juga menemukan pelayanan kesehatan dengan kategori baik sebanyak 13 orang (32,5%). Pelayanan kesehatan dengan kategori baik dapat disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang mempermudah akses pasien, fasilitas yang memadai, pasien peserta BPJS mendapat pelayanan yang sama dengan yang non BPJS. Didapatkan juga sebagian kecil pelayanan kesehatan dengan kategori kurang sebanyak 6 orang (15,0%), hal ini disebabkan oleh berbagai faktor berupa kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan kesehatan serta tenaga Dokter spesialis yang masih kurang sehingga sebagian pasien yang membutuhkan pelayanan dari dokter spesialis harus dirujuk ke Rumah Sakit di kabupaten lain dan kebanyakan ke Rumah Sakit di propinsi yang jaraknya cukup jauh serta membutuhkan waktu yang lama.

Hasil penelitian pelayanan kesehatan berdasarkan indikator jaminan (*assurance*), sebanyak 25 (62,5%) responden responden merasa baik, pihak Rumah Sakit memberikan garansi kepada pasien jika terjadi suatu masalah yang ditimbulkan dari tindakan medis yang dilakukan, pihak rumah sakit menyediakan peralatan medis dan obat-obatan sesuai dengan

standar yang berlaku, dan adanya dokter spesialis di Rumah Sakit.

Hasil penelitian pelayanan kesehatan berdasarkan indikator empati (*emphaty*), sebanyak 27 (67,5%) responden merasa baik, yaitu pihak Rumah Sakit dapat menyediakan seluruh layanan yang diperlukan dan dimilikinya untuk menangani keluhan pasien, dalam hal ini perawat memahami masalah pasien seperti memberikan perhatian personal dengan menanyakan keluhan yang dialami pasien.

Hasil penelitian pelayanan kesehatan berdasarkan indikator kehandalan (*reliability*), sebanyak 36 (90,0%) responden merasa baik, yaitu prosedur pelayanan di Rumah Sakit dapat langsung dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit. Dengan kata lain pelayanan yang diberikan perawat dinilai cepat dan tepat dalam menangani pasien.

Hasil penelitian pelayanan kesehatan berdasarkan indikator daya tanggap (*responsiveness*), sebanyak 15 (37,5%) responden merasa kurang, yaitu pihak Rumah Sakit kurang menyediakan tenaga medis yang tanggap melayani pasien (misalnya waktu tunggu, kenudahan dalam merubah perjanjian).

Hasil penelitian pelayanan kesehatan berdasarkan indikator tampilan fisik (*tangible*), sebanyak 25 (62,5%) responden merasa baik yaitu, Rumah Sakit terlihat indah, bersih, nyaman, rapi dan siap pakai; Rumah Sakit memiliki ruang tunggu, kamar perawatan, tempat tidur, pralatan medis, obat-obatan, WC serta sanitasi yang memadai).

Hasil penelitian pelayanan kesehatan berdasarkan indikator pelayanan medis (*care medical*), sebanyak 18 (45,0%) responden merasa cukup, yaitu Rumah Sakit cukup mengakomodir kebutuhan pasien

dalam melakukan proses administrasi dengan sistem online (melalui telepon), informasi medis yang diberikan kepada pasien cukup terintegrasi, tenaga medis memberitahu jenis penyakit dan cara perawatan serta obat yang harus dikonsumsi.

Hasil penelitian pelayanan kesehatan berdasarkan indikator profesionalisme (*professionalism*), sebanyak 18 (45,0%) responden merasa cukup, yaitu pihak Rumah Sakit sudah cukup menyediakan tenaga medis yang memiliki kompetensi yang tepat dalam mendiagnosa dan memberikan solusi medis yang diperlukan, pihak Rumah Sakit cukup memiliki peralatan teknologi yang mutakhir dalam menangani pasien, dan pihak Rumah Sakit cukup memiliki catatan medis pasien yang detail dan terintegrasi.

Menurut Joseph seperti yang dikutip oleh Nasution (2005) mendefinisikan kualitas sebagai cocok atau sesuai untuk digunakan (*fitnessforuse*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. Nasution (2005) juga mengutip pernyataan Garvin dan Davis yang mengatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk ,manusia/tenaga kerja, proses, tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan secara sederhana bahwa masyarakat dalam hal ini pasien sebagai pengguna jasa layanan yang berperan dalam menilai baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh RSUD Kefamenanu, sehingga tenaga kesehatan pada khususnya dan instansi RSUD Kefamenanu pada umumnya harus bisa

lebih meningkatkan pelayanan penunjang lainnya agar apa yang menjadi harapan pasien peserta BPJS yang dirawat di RSUD Kefamenanu dapat sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun menurut Batinggi(2007) menyatakan prinsip-prinsip layanan berkualitas sebagai berikut: 1) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal; 2) Proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat; 3) System yang baik maka akan menciptakan kualitas yang baik; 4) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen. Kualitas menuntut kerjasama yang erat; dan 5) Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodik.

### **Kepuasan Pasien Peserta BPJS**

Berdasarkan data khusus hasil penelitian bahwa sebagian besar kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dikategorikan puas yaitu sebanyak 25 orang (62,5%). Kepuasan pasien peserta BPJS yang masuk kategori puas dapat dipengaruhi oleh faktor pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD dalam hal ini seperti pasien peserta BPJS mendapat perlakuan yang sama dengan pasien lain pada umumnya yang tidak menggunakan BPJS, mendapat informasi yang menyeluruh, diberi kesempatan untuk bertanya serta mendapat jawaban yang mudah dimengerti, serta puas dengan fasilitas yang ada.

Hasil penelitian juga menemukan kepuasan pasien peserta BPJS dengan kategori sangat puas sebanyak 14 orang (35,0%). Hal ini dapat disebabkan oleh kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan, fasilitas ruang RSUD yang memberikan kenyamanan kepada pasien,

ketersediaan ruang tunggu, sumber daya manusia dalam hal ini dokter dan tenaga medis yang sesuai dengan profesinya, kemudahan akses yang diperoleh pasien, keramahan dari dokter dan tenaga medis. Didapatkan juga sebagian kecil kepuasan pasien peserta BPJS dengan kategori tidak puas sebanyak satu orang (2,5%), ketidakpuasan tersebut dikarenakan pembatasan sarana prasarana yang diberikan seperti pembatasan kelas III untuk rawat inap bagi pasien peserta BPJS kategori PBI (Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan) yang iurannya dibayar oleh pemerintah. Adanya ketentuan beberapa pelayanan kesehatan yang tidak dijamin oleh BPJS. Faktor lain yang menyebabkan pasien peserta BPJS tidak puas juga dikarenakan tidak tersedianya beberapa tenaga dokter spesialis yang tetap, sehingga pasien yang membutuhkan jasa pelayanan dokter spesialis harus dirujuk ke Rumah sakit lain yang memiliki tenaga dokter spesialis serta memiliki sarana dan prasarana yang memadai.

Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan indikator kehandalan (*reliability*), sebanyak 33 (82,5%) responden merasa puas dalam hal tenaga medis tiba tepat waktu di ruang ketika dibutuhkan dan tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.

Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan indikator jaminan (*assurance*), sebanyak 28 (70,0%) responden merasa puas, yaitu responden puas dengan tenaga medis memiliki kompetensi dan sertifikasi sesuai dengan bidang yang digeluti, dan tenaga medis memberikan keyakinan dan sopan dalam melayani pasien sehingga pasien merasa aman dan nyaman.



Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan indikator wujud nyata (*tangible*), sebanyak 30 (75,0%) responden merasa puas, yaitu pasien puas dengan kebersihan dan kerapihan ruangan yang ditempati, kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi/toilet, dan kerapian penampilan dari tenaga medis.

Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan indikator perhatian (*empathy*), sebanyak 29 (72,5%) responden merasa puas, yaitu responden merasa diterima dan dilayani dengan baik tanpa melihat dan membedakan latar belakang ekonomi pasien, responden merasa diperhatikan dan diberi dukungan terhadap keadaan pasien, responden merasa tahu jenis penyakit dan cara perawatan serta obat-obatan yang dikonsumsi akibat diberitahu oleh tenaga medis, dan responden merasa dibantu dengan baik oleh tenaga medis.

Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan indikator kepedulian (*responsiviness*), sebanyak 27 (67,5%) responden merasa puas, yaitu puas terhadap tenaga medis yang cekat dalam melayani dan menghargai pasien, responden puas terhadap informasi yang diperoleh dari tenaga medis, dan puas dengan kemudahan tenaga medis apabila dibutuhkan akan segera datang.

Selain itu menurut Nofiana dan Sugiarsi (2011), kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain: kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan dan faktor emosional. Lebih lanjut Nofiana dan Sugiarsi (2011) juga mengungkapkan bahwa aspek-aspek yang dapat diukur dari kepuasan pasien yaitu: kenyamanan, hubungan pelanggan dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknis petugas, dan biaya pengobatan.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit yakni belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pengguna jasa. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit.

### **Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS**

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji *spearman rank* hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara didapatkan nilai Sig. = 0,000 ( $\alpha \leq 0,05$ ) yang berarti data dinyatakan sangat signifikan artinya ada hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara.

Hasil analisa *spearman rank* juga menunjukkan korelasi positif hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi (*Correlation Coefficient*) 0,573 yang berarti peningkatan X (pelayanan kesehatan) berdampak pada peningkatan Y (kepuasan pasien peserta BPJS), artinya bahwa semakin baik pelayanan

kesehatan, maka semakin tinggi kepuasan peserta BPJS di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Nilai *Correlation Coefficient* juga menunjukkan besar kontribusi hubungan antara variabel pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS, yaitu sebesar 57,3% dan sisanya 42,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2015) menemukan hasil bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di TPPRJ RSUD Sukoharjo. Hasil penelitian tersebut, Dewi (2015) memberikan kesimpulan sederhana bahwa kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Efendi dkk, (2013) menunjukkan bahwa ada hubungan ketepatan waktu dan kepuasan pasien diperoleh adanya hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013. Dari penelitiannya didapat responden yang menjawab ketepatan waktu kurang puas banyak yang mengeluhkan ketepatan waktu tenaga kesehatan dan pelayanan yang masih lambat dan berbelit-belit. Pada penelitiannya (Efendi dkk, 2013) ketepatan waktu dijabarkan layanan kesehatan yang dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi pelayanan yang tepat serta dengan biaya efisien, kunjungan dokter, kecepatan pelayanan pendaftaran dan performance petugas dari ketepatan jadwal pelayanan

dalam memberikan layanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhannya.

Pelayanan kesehatan secara tidak langsung mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS sehingga perlu perhatian khusus dari bagian pelayanan dan manajemen RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh bagian pelayanan dan manajemen RSUD Kefamenanu dalam menunjang pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien seperti pemberian pelayanan kepada pasien peserta BPJS diberlakukan sama atau mendapat pelayanan yang sama tanpa melihat latar belakang pasien peserta BPJS atau non BPJS. Dan perlu adanya sosialisasi dari pihak-pihak yang terkait yang menangani BPJS untuk mensosialisasikan tentang aturan dan ketentuan yang diberlakukan bagi peserta BPJS yang harus dipatuhi agar pasien peserta BPJS mengetahui dan mengerti serta mengikuti aturan dan ketentuan yang diberlakukan oleh BPJS. Sehingga tidak menimbulkan kesalah pahaman serta komplain dari pengguna BPJS.

## **KESIMPULAN**

- 1) Pelayanan kesehatan peserta BPJS di RSUD Kefamenanu, sebagian besar dikategorikan cukup yaitu sebanyak 21 orang (52,5%).
- 2) Kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Kefamenanu, sebagian besar dikategorikan puas yaitu sebanyak 25 orang (62,5%).
- 3) Ada hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD

Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dengan nilai Sig.= 0,000 ( $\alpha \leq 0,05$ ) yang berarti data dinyatakan sangat signifikan dan terdapat korelasi positif dengan nilai *Correlation Coefficient* 0,573.

Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. *Jurnal, Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan* FKM Universitas Hasanudin. Makassar.

## SARAN

Peneliti selanjutnya, diharapkan untuk lebih khusus meneliti tentang faktor-faktor pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Irawan, Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

## DAFTAR PUSTAKA

Agus. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu*

Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Batinggi, Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Nofiana, Hendri dan Sugiarsi Sri. 2011. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, ISSN.1979-9551. 5(1). Maret 2011, Hal 90-106.

Dewi, Aulia Utami. 2015. *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo*. Naskah Publikasi, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Efendi, Rustam., Alwy Arifin dan Darmawansyah. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat