

ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA KOTA KEDIRI

ANALYSIS OF EFFECT OF BPJS SERVICE QUALITY TO PATIENT SATISFACTION IN LEVEL I HEALTH FACILITIES AT KEDIRI CITY

¹Yogi Bhakti Marhenta*, ¹Krisogonus Ephrino Seran

¹Istitut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri

Info Artikel

Sejarah Artikel :

Submitted: 30 Aug 2018

Accepted: 30 Jan 2019

Publish Online: 31 Jan
2019

Kata Kunci:

Kepuasan Pasien,
Kualitas pelayanan,
FKTP

Keywords:

*patient satisfaction,
services quality, FKTP*

Abstrak

Kepuasan pasien menjadi peran penting terhadap tingkat kualitas pelayanan BPJS sebab dengan tingkat kualitas pelayanan BPJS yang baik maka akan memberikan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk, mengetahui pengaruh Kepesertaan, Pelayanan, Pembiayaan terhadap kepuasan pasien serta mengetahui karakteristik pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Kediri. Penelitian menggunakan metode *cross sectional* dengan pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kota Kediri secara *purposive sampling* terhadap 300 responden dengan menggunakan variabel bebas kepesertaan, pelayanan BPJS, dan pembiayaan. Data diperoleh dengan menyebarkan secara langsung kuesioner dengan berinteraksi langsung kepada responden, kemudian hasil jawaban responden dari kuisisioner yang disebarkan didistribusi skor dengan menggunakan skala likert. Data dianalisis menggunakan regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepesertaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,00, pelayanan BPJS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,00, pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,00. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kepesertaan, pelayanan dan pembiayaan di puskesmas kota Kediri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Abstract

Satisfaction becomes an important role to BPJS service quality level because with good service quality level BPJS will give patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of membership, service, financing to patient satisfaction and to know the characteristics of patients affect the satisfaction of BPJS patients in level I Health Facilities in Kediri City. This study used a cross-sectional method and Sampling in this study was conducted in level I Health Facilities at Kediri City by purposive sampling to 280 respondents using independent variables of membership, BPJS services, and financing. Data was obtained by distributing questionnaires directly by interacting directly to the respondent, then the questionnaires of respondents were score distributed using Likert scale, data was analyzed using linear regression. The study results showed that membership affect significantly to patient satisfaction with significant value less than 0,05 was 0,00, BPJS services affect significantly to patient satisfaction with significant value less than 0,05 was 0,00, financing affect significantly to patient satisfaction with significant value less than 0,05 was 0,00. The conclusion in this study is that participation, service and funding in the health center of the city of Kediri significantly influence patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. (Depkes RI, 2013). Pada sistem JKN dikembangkan konsep pelayanan berjenjang dengan fasilitas kesehatan Tingkat Pertama meliputi Puskesmas, Klinik Pratama atau yang setara, praktek dokter, Dokter gigi, dan rumah sakit kelas D atau yang setara sebagai gatekeeper yang merupakan sistem pelayanan kesehatan dimana fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan medik dan standar kompetensinya (BPJS Kesehatan, 2014). Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ditetapkan (Mahmud, 2013). Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka (Aryani dkk, 2015). Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut. Pasien dapat menjadi kunci dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan mereka (Trisnawati dkk, 2015)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain *cross sectional survey*. Data diambil secara kuantitatif menggunakan Kuisisioner dimana responden diminta untuk mengisi kuisisioner dan wawancara untuk melengkapi data kualitatif untuk memperdalam temuan di lapangan. Penelitian dilakukan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama meliputi 8 Puskesmas, yang bekerjasama dengan BPJS di Kota Kediri. Sampel Lokasi penelitian adalah Puskesmas Sukorame, Mrican, Campurejo, Balowerti, Kota Wilayah Selatan, Kota Wilayah Utara, Ngeltih dan Pesantren di Kota Kediri. Jumlah sampel responden ditentukan dengan metode *purposive sampling* dan diperoleh 300 responden. Responden yang dijadikan sampel dibagi secara proporsional pada masing-masing lokasi yang dipilih. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien merupakan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional berumur diatas 18 tahun dan tidak menjadi peserta jaminan sosial kesehatan lain; pasien bersedia mengisi kuisisioner yang diberikan; pasien kooperatif dan dapat berkomunikasi dengan baik; dan telah melakukan kunjungan minimal 2 kali ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang sama. Penelitian ini menggunakan alat kuisisioner yang memuat pertanyaan yang terdiri dari bagian pertama mengenai karakteristik responden, bagian kedua berisi pertanyaan mengenai Kepesertaan menjadi pasien BPJS, bagian ketiga berisi pertanyaan mengenai pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS dan yang keempat mengenai pembiayaan yang diberikan kepada pasien BPJS. Pertanyaan dalam kuisisioner yang disusun berdasarkan buku panduan praktis terkait JKN yang diterbitkan oleh BPJS. Pada lembar akhir kuisisioner juga terdapat pertanyaan mengenai kesan atau pengalaman selama menjadi peserta JKN, serta saran yang diberikan untuk perbaikan sistem JKN. Pertanyaan tersebut kemudian dikembangkan dalam bentuk wawancara singkat pada saat responden mengisi kuisisioner dengan tujuan untuk memperdalam fakta yang ada

dilapangan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda yang meliputi analisis korelasi ganda (R), analisis determinasi (R^2), uji F dan uji t.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan sebanyak 300 responden pasien BPJS di Puskesmas Kota Kediri

Tabel 1. Karakteristik Responden

Penggolongan Demografi	Parameter	Responden
		%
Jenis Kelamin	Laki-laki	42,8
	Perempuan	57,2
	Total	100
Umur Responden	16-25	5,8
	26-35	27,3
	36-45	27,7
	>45	39,2
	Total	100,0
Kepersetaan	PBI	81,3
	NON PBI	18,7
	Total	100,0
Pendidikan Terakhir	SD	15,8
	SMP	26,3
	SMA	43,5
	Akademi/Diploma	9,7
	Sarjana	4,7
	Total	100,0
Pekerjaan Responden	PNS	4,7
	Pegawai Swasta	33,8
	Petani	21,9
	Pelajar	2,2
	Pedagang	21,2
	Lain-lain	16,2
	Total	100,0
Pendapatan	<1 Juta	39,9
	1-2 juta	42,4
	2-3 juta	14,4
	>3 juta	3,3
	Total	100

Tabel 2. Koefisien regresi secara bersama-sama (uji F)

Model	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.265	76.978	0,000 ^a
Residual	.042		
Total			

Sumber : data primer yang diolah

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

Model	B	Std. Error	T	Sig.	VIF
(Constant)	.548	.176	3.118	0,002	
Kepesertaan	.227	.063	3.611	0,000	1.754
Pelayanan	.316	.063	5.026	0,000	1.614
Pembiayaan	.295	.056	5.299	0,000	1.685

Sumber : data primer yang diolah

PEMBAHASAN

Hasil dari tabel 1 menunjukkan bahwa demografi pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki, yaitu sebesar 42,8%. Menurut survey nasional di Amerika Serikat menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran yang penting dalam penentu keputusan pelayanan kesehatan, tidak hanya bagi dirinya sendiri tetapi juga bagi keluarganya (Kotler dkk., 2008). Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS kesehatan yang menggunakan layanan kesehatan adalah usia dewasa dan lanjut. Semakin tua umur responden kecenderungan untuk lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan akan lebih tinggi (Sumaryanti, 2000). Pada status kepesertaan persentase terbanyak yaitu 81,3% merupakan penerima bantuan iuran, responden pada penelitian ini terdaftar dalam BPJS dengan status kepesertaan penerima bantuan iuran. Karakteristik pendidikan terakhir responden memiliki proporsi terbanyak adalah SMA dengan persentase 43,5%. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi memudahkan seseorang untuk mengolah informasi yang diterima menjadi suatu sikap tertentu, termasuk dalam pemeliharaan kesehatan (Notoatmodjo, 2010). Karakteristik pekerjaan responden terbanyak adalah wiraswasta dengan persentase yaitu 33,8%. Selanjutnya pada pendapatan dapat dilihat bahwa peringkat pertama sebesar 42,4% adalah responden yang memiliki pendapatan 1-2 juta perbulan, sebagian besar responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta seperti pedagang kecil sehingga pendapatan yang diperoleh tidak terlalu tinggi. Sesuai hasil wawancara yang dilakukan, semua responden merasa puas terhadap pelayanan pada sistem JKN, namun tetap menyampaikan keluhan dan saran untuk perbaikan sistem. Berdasarkan dari tabel 2 hasil *output* uji ANOVA diperoleh hasil regresi *linier* berganda nilai F sebesar 76.978 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil signifikansi kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *independen* yaitu kepesertaan, pelayanan BPJS dan pembiayaan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Fasilitas Kesehatan Pertama di Kota Kediri. Dari tabel 3 Nilai t hitung dari kepesertaan adalah sebesar 3.611 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti variabel bebas kepesertaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa kepesertaan di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kota Kediri sudah menjadi peserta BPJS yang mendapatkan pelayanan yang baik sehingga pasien merasa puas, Nilai t hitung dari Pelayanan BPJS adalah sebesar 5.026 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti variabel bebas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama sudah memadai serta optimal, Nilai t hitung dari pembiayaan adalah sebesar 5.299 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti variabel bebas pembiayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. semua hasil komputasi yang menghasilkan statistik dengan $p \leq 0,05$ akan diberi label "signifikan" (Diekhoff, 1992; Hays, 1973). Hal ini menunjukkan bahwa pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kota Kediri mendapatkan kemudahan dan keringanan dalam segi pembiayaan terutama untuk pasien yang kurang mampu akan mendapatkan bantuan dari pemerintah dan program BPJS berupa biaya kesehatan gratis.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepesertaan, Pelayanan dan pembiayaan terhadap Kepuasan pasien BPJS di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Kediri.

SARAN

Di harapkan peneliti berikut dapat menggunakan faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Kediri.

REFERENSI

Aryani, fina dkk. 2015. *Analisa Kepuasan pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. Journal Pharmacy. Vol.12. no. 01 : 1693-3591.

BPJS Kesehatan, 2014 Menyongsong Jaminan Kesehatan Semesta Di Daerah Istimewa Yogyakarta Bersama BPJS Kesehatan. *BPJS Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*.

Depkes RI, 2013, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 71/2013. Pasal 1 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional

Diekhoff, G. : Statistics for the Social and Behavioral Sciences: Univariate, Bivariate, Multivariate, Dubuque, IA.: Wm. C. Brown Publishers, 1992.

Hays. W.L. : Statistics for the Behavioral Sciences , 2nd edition. New York: Holt, Rinehart and Winston Inc., 1973.

Kotler, P., Shalowitz, J., dan Stevens, R., 2008. *Strategic Marketing for Health Care Organizations : Building A Customer-Driven Health System*. Jossey-Bass, San Francisco.

Mahmud. 2013. Studi Tentang Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pasundan Kecamatan Samarindu Ulu. *eJournal Ilmu Administrasi Negara*. Vol.1, No.4 : 1290-1302

Notoatmodjo, S., 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta.

Sumaryani, S., 2000, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Masyarakat di Peskesmas Di Kecamatan Selogiri Kabupaten Wonogiri, *Jurnal Media Medika Muda*, 131.

Trisnawati, Komang dkk. 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan PNS pada Masa Pelaksanaan Askes dan JKN*. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol. 5.