



HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TANGGUNGAN BPJS DI KLINIK BHAYANGKARA POLDA BALI

Ni Nengah Dwi Susila Dewi¹, IGA Sherlyna Prihandhani², I Dewa Gde Agung Fanji Pradiptha³

Program Studi S1 Keperawatan, STIKES Bina Usada Bali

Email: dwisusiladewi@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan, pemerintah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan harus ditingkatkan supaya masyarakat mau berkunjung untuk melakukan pemeriksaan. Berdasarkan wawancara di Klinik Bhayangkara Polda Bali dari 7 pasien, 5 orang menyatakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *descriptive correlation* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 109 orang dengan metode *convenience sampling*. Teknik analisa data menggunakan *Statistik Rank Spearman*. Hasil penelitian menunjukkan nilai $p\text{-value}=0,000$ ($p \leq 0.05$) dengan nilai koefisien korelasi (r) = 0,707. Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali. Mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat (Handayani, 2016). Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan

adalah bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan membentuk program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pelaksanaan program sistem kesehatan nasional difokuskan pada Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Klinik merupakan salah satu FKTP yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, sehingga mutu pelayanan harus ditingkatkan, supaya masyarakat mau

*Corresponding Author :

Ni Nengah Dwi Susila Dewi
Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES Bina Usada Bali, Indonesia
Email : dwisusuiladewi@gmail.com



berkunjung untuk melakukan pemeriksaan kesehatan (Febriawati, 2019).

Pandangan masyarakat terhadap pelayanan BPJS sudah cukup baik. Berdasarkan survei indeks kepuasan peserta BPJS tahun 2018, dari 257,5 juta masyarakat pemegang kartu BPJS 85 % merasa puas dan 15 % belum puas dengan pelayanan yang diberikan (BPJS Kesehatan, 2018). Ketidakpuasan dapat dilihat dari adanya keluhan tentang pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, obat, dan pelayanan kesehatan lainnya (Vianti, 2016). Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien, salah satunya mutu pelayanan kesehatan (Andriani, 2017).

Mutu pelayanan yang dimaksud adalah tingkat kesempurnaan terhadap kinerja layanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien. Semakin tinggi tuntutan masyarakat atau pasien terhadap fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka berbagai upaya akan dilakukan oleh layanan kesehatan untuk memenuhi harapan tersebut. (Febriawati, 2019).

Kepuasan pasien merupakan hasil dari layanan kesehatan yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan

sistem layanan kesehatan. Pasien atau masyarakat yang puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan akan mematuhi nasihat terhadap rencana pengobatan yang diberikan. Sebaliknya pasien atau masyarakat yang tidak puas cenderung tidak mematuhi nasihat dan rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah fasilitas layanan kesehatan (Azwar, 2011).

Penelitian terkait yang menyatakan adanya hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pernah diteliti oleh (Andriani, 2017) di Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan dimensi *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*. Hasil ini menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Studi pendahuluan yang dilakukan tanggal 27 Juni 2019 di Klinik Bhayangkara Polda Bali, dari wawancara terhadap 7 pasien, 5 (80%) pasien mengatakan belum puas dengan layanan kesehatan yang diberikan. Ketidakpuasan yang disampaikan seperti, ketersediaan obat terbatas, ruang periksa kurang rapi, kurang ramahnya petugas, dan kecepatan petugas dalam pelayanan kurang maksimal.

***Corresponding Author :**

Ni Nengah Dwi Susila Dewi
Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES Bina Usada Bali, Indonesia
Email : dwisusuiladewi@gmail.com



Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *Descriptive Corelation* dengan pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan variabel dependen hanya satu kali (Nursalam, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta BPJS yang terdaftar di Klinik Bhayangkara Polda Bali sebanyak 9.135 peserta. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* dengan *Convinience sampling* yaitu dengan cara penetapan sampel dengan mencari subjek atas dasar hal-hal yang memenuhi kriteria sebagai sampel (Swarjana, 2013). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 109 responden.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada

orang lain yang bersedia memberikan respon (responden) sesuai permintaan pengguna (Riduwan, 2012). Kuesioner pertama tentang mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari 22 pernyataan dengan 4 alternatif pilihan yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan skor 1, Tidak Setuju (TS) diberikan skor 2, Setuju (S) diberikan skor 3, Sangat Setuju (SS) diberikan skor 4. Mutu pelayanan kesehatan dapat dikategorikan Sangat Tidak Baik 0-25%, Tidak Baik 26-50%, Baik 51-75%, Sangat Baik 76-100%.

Sedangkan pengukuran kepuasan pasien terdiri dari 25 jenis pertanyaan yang belum diuji validitas terdiri dari 4 alternatif jawaban: Sangat Tidak Puas (STP) diberikan skor 1, Tidak Puas (TP) diberikan skor 2, Puas (P) diberikan skor 3, Sangat Puas (SP) diberikan skor 4. Kepuasan pasien dapat dikategorikan sebagai berikut: Sangat Tidak Puas 0-25%, Tidak Puas 26-50%, Puas 51-75%, Sangat Puas 76-100%.

Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 15 Oktober 2019-15 November 2019. Pengambilan data saat pasien berobat ke Klinik Bhayangkara Polda Bali dan memenuhi kriteria. Analisa data menggunakan uji *Statistik Rank Spearman*.

***Corresponding Author :**

Ni Nengah Dwi Susila Dewi
Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES Bina Usada Bali, Indonesia
Email : dwisusuiladewi@gmail.com



HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Klinik Bhayangkara Polda Bali

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Baik	94	86,2
Baik	15	13,8
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Total	109	100

Tabel 2. Hasil Gambaran Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat puas	86	78,9
Puas	23	21,1
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	109	100

Tabel 3. Analisa Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali

Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien								Total	P-value	Koefisien Korelasi (r)	
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas					
	f	%	f	%	f	%	f	%				
Sangat Baik	86	78,9	23	21,1	0	0	0	0	94	86,2	0,000	0,707
Baik	0	0	15	13,8	0	0	0	0	15	13,8		
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Sangat Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 94 orang (86,2%) menilai bahwa mutu pelayanan kesehatan di Klinik Bhayangkara Polda Bali berada pada kategori sangat baik. Tabel 2 menunjukkan bahwa, sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Klinik

Bhayangkara Polda Bali, yaitu sebanyak 86 orang (78,9%). Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil analisis bivariat menunjukkan nilai $p\text{-value}=0,000$ ($p \leq 0,05$) dengan nilai koefisien korelasi ($r = 0,707$). Hal ini mengindikasikan bahwa H_0 penelitian ditolak yang berarti ada hubungan yang kuat antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara

***Corresponding Author :**

Ni Nengah Dwi Susila Dewi
 Program Studi Ilmu Keperawatan
 STIKES Bina Usada Bali, Indonesia
 Email : dwisusuiladewi@gmail.com



Polda Bali dengan arah hubungan positif yang berarti semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, maka semakin baik pula tingkat kepuasan pasien.

Mutu pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang menyatakan kepuasan baik, pada umumnya mendapatkan pelayanan yang baik juga. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Handayani, 2016). Mutu pelayanan yang baik dapat memberikan dampak positif bagi kesembuhan pasien sesuai dengan hakekat pelayanan dasar dari pelayanan kesehatan adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan hasil analisis uji statistik Chi Square diperoleh hasil p value 0,000, dimana $p \leq 0,05$, maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan antara kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan

kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas I Sokaraja (Etlidawati, 2017). Selain itu hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang menyatakan ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi dengan p

value = 0,067 (Andriani, 2017). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan dengan p value=0,001 ($p < 0,05$) (Sherlyna Prihandhani, Rismawati Hakim, & Wirajaya, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan kepada pasien. Hal ini didukung oleh mutu pelayanan kesehatan yang baik seperti oleh keramahan petugas, tidak adanya punggutan biaya, rujukan yang diberikan sesuai kebutuhan pasien, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, pelayanan administrasi tidak berbeli-belit serta petugas tidak membedakan pasien dalam memberi pelayanan

Sedangkan untuk pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pasien

***Corresponding Author :**

Ni Nengah Dwi Susila Dewi
Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES Bina Usada Bali, Indonesia
Email : dwisusuiladewi@gmail.com



didukung oleh kebersihan ruang periksa, kerapian penampilan petugas, alur pelayanan yang tidak berbelit-belit, petugas mampu memberikan pelayanan dengan cepat, kesabaran petugas menanggapi keluhan pasien, serta petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien.

KESIMPULAN

Sebagian besar responden mendapatkan mutu pelayanan yang sangat baik, yaitu sebanyak 94 orang (86,2%). Sedangkan sebagian besar responden berada pada kategori sangat puas, yaitu sebanyak 86 orang (78,9%). Hasil analisis bivariat menyatakan ada hubungan yang kuat antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien tanggungan BPJS dengan $p\text{-value}=0,000$ ($p \leq 0.05$) dengan nilai koefisien korelasi (r) = 0,707. Implikasi penelitian ini dalam pelayanan keperawatan untuk mewujudkan mutu pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien maka petugas kesehatan disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya di bidang keperawatan seperti perawat lebih banyak berperan dalam membantu pasien, memberikan edukasi dan mampu

mendengarkan keluhan pasien. Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Kapoliklinik Bhayangkara Polda Bali yang memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan teman sejawat yang telah memberikan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Puskesmas Bukittinggi. *Endurance*, 2(February), 45–52.
- Azwar, A. (2011). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- BPJS Kesehatan. (2018). Ringkasan Eksekutif Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan. Retrieved from <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/view/951>
- Etlidawati, dan D. Y. . (2017). *Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional*.

*Corresponding Author :

Ni Nengah Dwi Susila Dewi
Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES Bina Usada Bali, Indonesia
Email : dwisusuiladewi@gmail.com



- Universitas Muhammadiyah
Purwokerto, Jawa Tengah. 15(3), 142–
147.*
- Febriawati, H. (2019). *Manajemen dan Peran
Puskesmas Sebagai Gatekeeper.*
Yogyakarta: Gosyen Publising.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan
Pasien Terhadap pelayanan Kesehatan
di Puskesmas Baturetno. *Profesi,*
14(September), 42–48.
- Nursalam. (2014). *Metodelogi Penelitian Ilmu
Keperawatan.* Jakarta Selatan:
Salemba Medika.
- Riduwan. (2012). *Metode dan Teknik
Menyusun Proposal Penelitian.*
Bandung: Alfabeta.
- Sherlyna Prihandhani, I., Rismawati Hakim,
N., & Wirajaya, I. G. (2018). Hubungan
Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di
Puskesmas II Denpasar Selatan.
Caring, 2(1), 32–36.
<https://doi.org/10.36474/caring.v2i1.29>
- Swarjana, I. K. (2013). *Metodelogi Penelitian
Kesehatan.* Yogyakarta: Andi.

***Corresponding Author :**

Ni Nengah Dwi Susila Dewi
Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES Bina Usada Bali, Indonesia
Email : dwisusuiladewi@gmail.com