Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah (JIKP)
Volume 12, Nomor 2, Desember 2023
ISSN: 2656-8004 (Online)
ISSN: 2089-9394 (Print)
Journal homepage: https://itkesmu-sidrap.e-journal.id/JIKP

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN RAWAT JALAN

RELATIONSHIP OF PATIENT CHARACTERISTICS TO PATIENT SERVICE SATISFACTION OUTPATIENT HEALTH SOCIAL SECURITY AGENCY

Ibrahim [1*], Kassaming [2]
[1,2,3,4*] ITKES Muhannadiyah Sidrap

Email Corespondention: ibrahimstikes@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan standar suatu rumah sakit, kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan.

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan dalam mendapatkan pelayanan di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap, Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden dengan pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, dan melakukan analisis univariat menggunakan aplikasi SPSS.

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap hasil penelitian yang saya lakukan pada tanggal 15 juni 2022 sampai pada tanggal 15 juli 2022 dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji univariat pada kategori keandalan (realiability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), bukti fisik (tangible) dapat dilihat bahwa kuliatas pelayanan di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap sangat puas dengan presentase 97.5% dan tidak puas dengan presentase 2,5%.

Kata Kunci : Gambaran, Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan

ABSTRACT

Patient satisfaction is the standard of a hospital, low patient satisfaction will have an impact on the number of hospital visits, while employee attitudes towards patients will also have an impact on patient satisfaction where patient needs will increase over time, as will their demands for the quality of services provided.

The aim of this research is to determine the level of satisfaction of outpatient BPJS patients in receiving services at UPT RSUD Nene Mallomo Sidrap Regency. The type of research used is descriptive with a sample size of 40 respondents with sampling using a purposive sampling technique, and carrying out univariate analysis using an application. SPSS.

Based on the results carried out at the UPT RSUD Nene Mallomo, Sidrap Regency, the results of the research I conducted from 15 June 2022 to 15 July 2022, it can be concluded that based on the results of univariate tests in the categories of reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), guarantee (assurance), empathy, physical evidence (tangible) it can be seen that the quality of service at UPT RSUD Nene Mallomo Sidrap Regency is very satisfied with a percentage of 97.5% and dissatisfied with a percentage of 2.5%.

Keywords: Overview, BPJS Outpatient Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO), mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya (Universal Health Coverage). Dengan adanya jaminan kesehatan tersebut maka semua penduduk di negara yang mengembangkan jaminan kesehatan ini termasuk peserta jaminan kesehatan (Maghrobi et al., 2019).

Menurut WHO, Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Bahwa Kesehatan keadaan yang secara menyeluruh saling berkaitan dan tidak dipisahkan agar setiap orang dapat menjalani hidupnya dengan produktif (Awalinda et al., 2019).

Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya system jaminan social nasional bagi Seluruh rakyat Indonesia.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan 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 berhakhidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat kan 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”(Ampu, 2020).

BPJS Kesehatan, sebuah program jaminan Kesehatan Nasional yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat secara lebih professional, tanggap, informatif sekaligus bermartabat (Nurjaman & Rukasa, 2019).

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan (Noviana, 2017). Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan kebutuhan, baik dalam segi pelayanan kesehatan dasar maupun rujukan, tanpa memandang status sosial. Pemerintah dan sarana kesehatan berkewajiban untuk menyempurnakan dan mengendalikan pelayanan yang disediakan kepada masyarakat (SSabilla, 2021).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada pelanggan, kebutuhan, serta harapan. Sementara itu, nilai-nilai pelanggan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi. Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, untuk mengupayakan pelayanan yang bermutu harus lebih mengutamakan pendekatan, pemeliharaan, peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan secara profesional dan memberikan manfaat untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, sehingga setiap tenaga kesehatan harus mempunyai moralitas yang tinggi, berbudi luhur, memegang teguh etika profesi, mampu membangkitkan dan mendorong peran serta masyarakat dalam memberi pelayanan tanpa memandang perbedaan, suku, ras, agama, antar golongan, dan status sosial ekonomi (SSabilla, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses

pemberian pelayanan. Oleh karena itu, dalam peningkatan mutu faktor-faktor kualitas sarana fisik, tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Kualitas jasa profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat (Kurnia et al., 2017).

Rumah sakit Nene Mallomo adalah salah satu rumah sakit yang terletak di daerah pangkajene yang berhasil mendapatkan predikat paripurna atau bintang lima. Data dari Rumah sakit Nene Mallomo dari tahun 2021 jumlah pasien BPJS rawat jalan sebanyak 38.276 pasien dan pada tahun 2022 januari sampai mei sebanyak 15.983 pasien.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien terhadapa kepuasan layanan pasien BPJS rawat jalan di UPT RSUD Nene Mallomo Tahun 2022.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain cross sectional survey. Data diambil secara kuantitatif menggunakan Kuesioner dimana responden diminta untuk mengisi kuesioner yang diberikan kemudian dilakukan wawancara untuk melengkapi data kualitatif untuk memperdalam temuan di lapangan dan mengahasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan. Dalam penarikan jumlah ukuran sampel dengan menggunakan teknik pengambilan purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan yang ada pada saat penelitian berlangsung yang di pilih berdasarkan dengan kriteria Insklusi dan Esklusif. Dengan kriteria inklusi sebagai berikut: 1) Pasien BPJS UPT RSUD Nene Mallomo. 2) Hadir pada saat penelitian berlangsung, 3) Bisa Membaca dan menulis, 4) Bersedia menjadi responden. Serta Kriteria esklusi yaitu: 1) Pasien umum, 2) Tidak dapat hadir pada saat penelitian berlangsung, 3) Tidak bisa membaca dan menulis, 4) Tidak bersedia menjadi responden.

HASIL

Uji statistic yang dilakukan ini terdiri dari uji analisisunivariate. Uji analisis univariate dilakukan terhadap hasil penelitian. Analisis ini menghasilkan presentasi dari hasil penelitian. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan sebagai berikut:

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Karakteristik responden Di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap

Karakteristik responden	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	32	80
Laki-Laki	8	20
Tingkat Pendidikan		
SD	19	47.5
SMP	2	5
SMA	17	42,5
PT	2	5
Pekerjaan		
Mahasiswa	2	5
Honorer	2	5
Petani	6	15
IRT	12	30
Wiraswasta	2	5
Pelajar	4	10
Pedagang	2	5
Tidak Bekerja	10	25

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukan bahwa dari hasil penelitian yang dilaksanakan terhadap 40 responden, diperoleh distribusi responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas pada perempuan 32 orang (80%).

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukan bahwa dari hasil penelitian yang dilaksanakan terhadap 40 responden berdasarkaan tingkat pendidikan mayoritas responden memiliki latar belakang peendidikan tingkat dasar (SD) yaitu sebanyak 19 orang (47,5%).

Berdasarkan tabel 5.4 di atas menunjukan bahwa dari hasil penelitian yang dilaksanakan terhadap 40 responden berdasarkan pekerjaan, mayoritas bekerja sebagai IRT sebanyak 12 orang (30%).

Tabel 2 Distribusi Tingkat Kepuasan Di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Keandalan		
Puas	40	100
Tidak Puas	0	0
Daya Tanggap		
Puas	40	100
Tidak Puas	0	0
Jaminan		
Puas	40	100
Tidak Puas	0	0
Empati		
Puas	39	97,5
Tidak Puas	1	2,5
Bukti Fisik		
Puas	40	100
Tidak Puas	0	0
Total	**40**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan tabel 2 menunjukan bahwa dari hasil penelitian yang dilaksanakan, sebanyak 40 responden (100%) merasa puas terhadap pelayanan UPT RSUD Nene Mallomo pada kategori keandalan (*reliability)*, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik sedangkan pada kategori Empate terdapat 1 (2.5%) responden merasa tidak puas dan 39 responden (97,5%) merasa puas.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Nurtaruli, 2019).

Tingkat kepuasan pasien dapat diukur baik secara kuantitatiff dan banyak cara mengukur tingkat kepuasan pasien. Dalam melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Nurtaruli, 2019).

Dari hasil analisis univariat didapatkan mayoritas responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh UPT RSUD Nene Mallomo dari 40 responden, diperoleh 39 responden (97,5%) puas dalam tingkat pelayanan yang diberikan dan hanya 1 responden (2,5%) tidak puas dalam tingkat pelayanan yang diberikan tersebut.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan pasien setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dan memenuhi harapannya. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Andini, 2018).

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima dapat diukur dengan membandingkan harapan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Jika konsumen mengharapkan pelayanan pada tingkat tertentu dan pelayanan yang diterimanya lebih tinggi dari yang diharapkannya maka konsumen sangat puas. Sebaliknya jika kualitas pelayanan

yang diterimanya lebih rendah dari yang diharapkannya maka konsumen tersebut akan kecewa atau tidak puas (Yanuarti R et al., 2021).

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan kesehatan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan (Nurtaruli, 2019).

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan kepada pasien untuk observasi, diagnosa pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya yang bersifat umum, spesialistik, sub spesialistik yang dilaksanakan rumah sakit tanpa tinggal rawat inap (Andini, 2018).

pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata–rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi (Andini, 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pratiwi, 2018), bahwa kategori keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara positif. Dimana kategori tersebut merupakan kategori yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Zumria et al., 2020) tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa empathy berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Dan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di wilayah UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap peneliti mendapatkan gambaran bahwa 97,5% responden sangat puas dan 2,5% yang tidak puas dengan kemampuan rumah sakit karena pemberian pelayanan yang tepat dan cepat dalam membantu respoden memenuhi kebutuhan maupun dengan penyampaian informasi yang jelas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap hasil penelitian yang saya lakukan pada tanggal 15 juni 2022 sampai pada tanggal 15 juli 2022 dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji univariat pada kategori keandalan (realiability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), bukti fisik (tangible) dapat dilihat bahwa kuliatas pelayanan di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap sangat puas dengan presentase 97.5% dan tidak puas dengan presentase 2,5%.

DAFTAR RUJUKAN

Ampu, M. N. (2020). pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tinkat kepuassan pasien pengguna bpjs di desa suanae (puskesmas eban). *Ekonomi,Sosial & Humaniora*, *02*(05), 2686–5661.

Andini, M. D. F. (2018). tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi rumah sakit lestari raharja kota magelang. *Karya Tulis Ilmia*, 2018.

https://doi.org/10.1016/j.gecco.2019.e00539%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.foreco.2018.06.029%0Ahttp://www.cpsg.org/sites/cbsg.org/files/documents/Sunda Pangolin National Conservation Strategy and Action Plan%28LoRes%29.pdf%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.forec

Awalinda, T., Ake, J., & Consolatrix da Silva, M. (2019). tingkat kepuasan pasien peserta bpjs kesehatan terhadap kualitas pelayanan di puskesmas bailang kota manado.

Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo), 7(1), 01–12.

Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. 11(2).

Maghrobi, A. D., Verawati, M., & Munawaroh, S. (2019). TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP MAWAR RSUD Dr.HARDJONO PONOROGO. Health Sciences Journal, 3(1), 89. https://doi.org/10.24269/hsj.v3i1.223

Noviana, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rsud Pare Menggunakan Metode Servqual Patients. *Jurnal Wiyata*, *4*(2), 111– 120.

Nurjaman, D., & RUkasa, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Pafio B Rsud Cibinong. *Jurnal Ilmiah Wijaya*, *11*(2), 101–111.

Nurtaruli, A. (2019). Gambaran tingkat kepuasaan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan rumah sakit islami siti aisyah madiun. Karya Tulis Ilmiah, 45(45), 95–98.

SSabilla, A. G. (2021). Open Acces Acces. Jurnal Medika *Hutama*, *03*(01).

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, Januari 2017*, *6*(1), 9–14. https://doi.org/10.18196/jmmr.6122.Kualitas

Yanuarti R, Oktavidiati E, Febriawati H, & Oktarianita O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. Jurnal Kesmas Asclepius, 3(1),1–8. https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JKA/article/view/2311 Zumria,

Narmi, & Tahiruddin. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, *1*(1), 2747– 2108.