

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS

Nordianiwati¹

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
email: dianizaskia@uwgm.ac.id

***Puput Putri**

²Fakultas Kesehatan, Universitas Widya Nusantara
*email: puput@uwn.ac.id

Abd Kadir³

³Prodi Profesi Ners, Poltekkes Kemenkes Kaltim
email: abdulcadirmakassar86@gmail.com

Rida' Millati⁴

⁴Fakultas Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin
email: rida.millati@umbjm.ac.id

Coresspondence Author: Puput Putri; puput@uwn.ac.id

Abstract: *Hospitals are one of the health facilities that have a very important role in providing nursing services and various other types of health services at various levels of society. Implementation of BPJS Health, in its implementation is still inadequate. The purpose of the study was to determine the relationship between the quality of health services and BPJS patient satisfaction. The research design used in this study was cross sectional. The research was conducted at the Sultan Agung Islamic Hospital Semarang. The research was conducted in April 2024. The study population was inpatients in Baitussalam 1 and 2, Baitunnisa 1 and 2. The sample amounted to 92 people. The sampling technique used purposive sampling. Data analysis was carried out univariate and bivariate. The results showed that there was a relationship between health services and patient satisfaction who received BPJS Health services with a p value: 0.035. It is recommended that the hospital can be information, so that it will be easy if you want to improve the quality of health services.*

Keywords: *Patient, Health Care. Hospital.*

Abstrak: Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan keperawatan dan berbagai jenis layanan kesehatan lainnya di berbagai tingkatan masyarakat. Implementasi BPJS Kesehatan, dalam pelaksanaannya masih kurang memadai. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross sectional. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Penelitian dilakukan pada bulan April tahun 2024. Populasi penelitian yaitu pasien rawat inap di Baitussalam 1 dan 2, Baitunnisa 1 dan 2. Sampel berjumlah 92 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan dengan p value: 0,035. Disarankan bagi Rumah Sakit dapat menjadi informasi, sehingga akan mudah jika ingin meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Pasien, Pelayanan Kesehatan. Rumah Sakit.

A. Pendahuluan.

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan keperawatan dan berbagai jenis layanan kesehatan lainnya di berbagai tingkatan masyarakat. Menurut Widiastuti (2020), rumah sakit sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan memiliki fungsi yang sangat strategis dalam menyediakan layanan kesehatan yang komprehensif dan terintegrasi untuk masyarakat. Pelayanan yang diberikan di rumah sakit mencakup berbagai aspek, seperti pelayanan medik yang berfokus pada diagnosis dan pengobatan penyakit, rehabilitasi medik yang bertujuan untuk membantu pemulihan pasien pasca penyakit atau cedera, serta pelayanan perawatan yang mencakup pemeliharaan dan perawatan kesehatan jangka panjang. Semua pelayanan tersebut diselenggarakan melalui berbagai unit yang ada di rumah sakit, seperti unit gawat darurat yang memberikan penanganan cepat untuk pasien dalam kondisi darurat, unit rawat jalan yang menangani pasien yang memerlukan pemeriksaan atau pengobatan tanpa harus menginap, dan unit rawat inap yang menyediakan fasilitas bagi pasien yang memerlukan perawatan intensif dan pengawasan medis secara berkelanjutan (Andriani, 2022).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah lembaga yang diberi tanggung jawab untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan di Indonesia. Program ini dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang mulai diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2014. Selain itu, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 mengatur lebih lanjut tentang BPJS yang terbagi menjadi dua jenis, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Kedua lembaga ini memiliki peran yang sangat vital dalam menyediakan perlindungan sosial bagi masyarakat Indonesia. Dalam menjalankan tugasnya, BPJS beroperasi dengan prinsip-prinsip yang diatur oleh pemerintah. Presiden Indonesia memiliki tanggung jawab langsung atas setiap laporan yang diajukan oleh BPJS, memastikan bahwa program-program yang dijalankan oleh lembaga ini berjalan sesuai dengan tujuan dan kebijakan pemerintah. BPJS memiliki wewenang untuk memungut iuran yang harus dibayar oleh peserta program, yang kemudian dikelola untuk mendukung kelancaran operasional program jaminan sosial. Selain itu, BPJS juga berfungsi untuk menunda dana sesuai dengan kebutuhan yang ada, serta melaksanakan pengawasan dan penilaian terhadap kepatuhan baik peserta maupun pemberi kerja dalam menjalankan kewajiban mereka.

Implementasi BPJS Kesehatan, dalam pelaksanaannya masih kurang memadai, hal ini dapat disebabkan permasalahan yang berkembang di media elektronik mengenai keluhan masyarakat tentang ketidaksesuaian antara pelayanan medis yang diberikan kepada pasien yang menggunakan BPJS kesehatan dimana rumah sakit lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien yang menggunakan BPJS. Kualitas pelayanan medis di klinik dan rumah sakit merupakan salah satu produk akhir dari interaksi yang kompleks dan saling ketergantungan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang melalui wawancara yang dilakukan di rawat inap, didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit sebanyak 8 (80%) dari 10 responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS.

B. Metodologi Penelitian.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Penelitian dilakukan pada bulan April tahun 2024. Populasi penelitian yaitu pasien rawat inap di Baitussalam 1

dan 2, Baitunnisa 1 dan 2. Sampel berjumlah 92 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat.

C. Hasil dan Pembahasan

Distribusi Frekuensi Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien

No	Variabel uji	Frekuensi	Persentase(%)
1	Pelayanan Kesehatan		
	Cukup	22	23,9
	Baik	70	76,1
	Jumlah	92	100,0
2	Kepuasan Pasien		
	Cukup	32	34,8
	Baik	60	65,2
	Jumlah	92	100,0

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 92 responden, terdapat 22 responden (23,9) menilai pelayanan kesehatan yang cukup. Adapun menurut kepuasan pasien, terdapat 32 responden (34,8%) dengan kepuasan cukup.

Hubungan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 2. Hubungan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total		value
	Cukup		Baik				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	20	90,9	2	9,1	22	100	0,035
Baik	12	17,1	58	82,9	70	100	
Jumlah	32	34,8	60	65,2	92	100	

Tabel di atas menunjukkan, dari 22 responden yang menilai pelayanan kesehatan cukup, terdapat 20 responden (90,9%) dengan kepuasan pasien yang cukup. Adapun dari 70 responden yang menilai pelayanan kesehatan baik, terdapat 12 responden (17,1%) dengan kepuasan pasien yang cukup. Hasil uji statistik menggunakan *chi square* diperoleh nilai $P\ value = 0,035 < \alpha 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Arifin (2021) yang melakukan penelitian terkait hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Merujuk hasil penelitian, pelayanan kesehatan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan layanan layanan BPJS Kesehatan. Pelayanan Kesehatan dikategorikan menjadi pelayanan cukup dan baik. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 34,8% responden yang menyatakan kepuasan yang cukup dalam pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh para peneliti, kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini disebabkan oleh adanya nilai-nilai kemanusiaan yang terkandung dalam setiap interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien, sesuai dengan lima dimensi utama kualitas pelayanan kesehatan yang harus diterapkan dalam proses perawatan. Dimensi-dimensi tersebut mencakup perhatian penuh terhadap pasien, empati yang ditunjukkan oleh tenaga medis, komunikasi yang hangat dan ramah, serta rasa kasih sayang yang ditunjukkan oleh perawat selama merawat pasien (Safitri, 2022). Ketika petugas kesehatan memberikan perhatian dan

perawatan dengan sepenuh hati, serta menunjukkan kepedulian dan empati terhadap kebutuhan pasien, hal ini akan menciptakan hubungan yang harmonis dan penuh pengertian antara petugas kesehatan dan klien. Dalam situasi ini, komunikasi yang efektif dan penuh perhatian menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa pasien merasa didengarkan dan dihargai. Dengan pendekatan yang penuh kasih sayang dan profesionalisme, pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan lebih sesuai dengan ekspektasi mereka. Jika hal ini tercapai, maka pasien akan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan atau kurang memadai, maka pasien akan merasa kecewa, yang berpotensi mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kesehatan yang baik sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien, dan terciptanya hubungan yang saling mendukung antara petugas kesehatan dan klien.

D. Penutup.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka didapatkan kesimpulan terdapat hubungan antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Disarankan bagi Rumah Sakit dapat menjadi informasi, sehingga akan mudah jika ingin meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Daftar Pustaka.

- Andriani, M., Andriani, A., Destri, N., Annur, F, D. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Interne Dan Bedah Rsi Ibnu Sina Bukittinggi Thun 2021*. Jurnal Kesehatan Medika Sainatika.
- Arifin, M, H., Suprayitno. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda*. Borneo Student Research. Vol 2 No. 2.
- Iman, A. T. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Mardina, M., Ilmi, M. B., Octa, & Viana, E. S. L. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Bagian Pendaftaran Di Wilayah Kerja Puskesmas Pelambuan Banjarmasin Tahun 2021*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Maria Margareta Hutajulu, *Principium Iuris Patientium Sebagai Perlindungan Terhadap Hak Pasien Yang Terkena Stroke*, Journal of Global Legal Review Volume 1, Nomor 1, 2023.,
- Rizky, A. A. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar*. Jurnal Delima Harapan, 8(September), 34–39.
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., Gurning, F, P. (2022). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan*. Jurnal Ilmiah Kesehatan. Vol 1. No. 2.