



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANJUNGBALAI

Dinda Susanti¹, Yolanda Afifah², Yuyun Santika³, Fitriani Pramita Gurning⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

¹dindasusanti990@gmail.com, ²yolandaafh05@gmail.com, ³yuyunmanurung09@gmail.com,
⁴fitrianiurning@uinsu.ac.id

Info Artikel :

Diterima : 2 Juli 2022

Disetujui : 15 Juli 2022

Dipublikasikan : 25 Juli 2022

ABSTRAK

Kata Kunci :
Kualitas pelayanan, Kepuasan peserta JKN

Mengetahui korelasi kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan peserta jaminan Kesehatan Nasional. penelitian ini ialah penelitian kuantitatif memakai pendekatan cross sectional study. Lokasi penelitian di sekitar wilayah RSUD. Dr.Tengku Mansyur kota Tanjungbalai. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Total sampel yang diambil sejumlah 30 responden. menggunakan teknik purposive sampling. Data yang didapat diolah memakai statistik uji chi-square. Dari hasil penelitian kualitas pelayanan kesehatan di RSUD. Dr. Tengku Mansyur kota Tanjungbalai Dari tabel diatas terlihat diketahui kualitas pelayanan di RSUD Kota Tanjungbalai tertinggi adalah baik, yaitu 18 orang (60,0%). Dari tabel diatas terlihat diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Kota Tanjungbalai adalah 15 orang (50,0). sesuai tabel di atas, dengan uji chi square diperoleh holistik variabel memiliki nilai $p < 0,05$.

ABSTRACT

Keywords :
Service quality, JKN participant satisfaction

Knowing the correlation between the quality of health services and the level of satisfaction of the participants of the National Health Insurance. This research is a quantitative research using a cross sectional study approach. The research location is around the RSUD area. Dr. Tengku Mansyur Tanjungbalai city. Collecting data using a questionnaire. The total sample taken is 30 respondents. using purposive sampling technique. The data obtained were processed using chi-square test statistics. From the results of research on the quality of health services in hospitals. Dr. Tengku Mansyur Tanjungbalai City From the table above, it can be seen that the highest service quality at Tanjungbalai City Hospital is good, namely 18 people (60.0%). From the table above, it can be seen that patient satisfaction with services at Tanjungbalai City Hospital is 15 people (50.0) According to the table above, with the chi square test, it was obtained that the holistic variable had a p value of < 0.05 .

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan menjadi hal yang paling penting yang harus diselenggarakan bagi sebuah organisasi pelayanan kesehatan guna meningkatkan kesehatan, memelihara kesehatan, menyembuhkan penyakit, hingga untuk mencegah penyakit dan mencegahnya agar tidak bertambah parah. Kualitas pelayanan kesehatan haruslah selalu berada dalam katagori sangat baik dan selalu ditingkatkan agar terciptanya perasaan puas bagi pengguna layanan. Adanya sebuah kepuasan bagi pengguna layanan akan menentukan kebedaraan suatu organisasi pelayanan dalam jangka waktu yang panjang. Ketika seorang pasien merasa puas dan percaya terhadap sebuah rumah sakit maka pasien tersebut akan terus menggunakan layanan tersebut, begitu pun sebaliknya jika pasien tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh maka akan membentuk pandangan yang kurang baik kepada orang lain dari pengalaman buruknya (Etlidawati, DESEMBER 2017).

Setiap pelanggan yang mengunjungi tempat penyedia jasa pelayanan kesehatan menginginkan pelayanan yang berkualitas berkaitan dengan kepuasan pasien baik dari segi kesembuhan penyakit maupun sikap, perlakuan, dan keterampilan petugas. Setiap pasien berharap mendapatkan pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Penyedia jasa pelayanan kesehatan dengan pelayanan yang berkualitas akan memperoleh dampak positif terhadap instansi tersebut berkat umpan balik dari masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan sehingga rumah sakit yang berkualitas akan membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program pemerintah berwujud Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) untuk memberikan perlindungan kepada peserta dengan memperoleh pelayanan kesehatan di instansi penyedia layanan kesehatan. Program ini tentunya dilaksanakan dengan observasi dan monitoring secara berkala oleh pemerintah berkejasama dengan instansi kesehatan.

Rumah sakit yang berkualitas ditentukan dari kepuasan pasien yang mendapat pelayanan di rumah sakit tersebut. Berbagai keluhan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berkaitan dengan pelayanan, kondisi fisik gedung dan fasilitas yang bagus dan memadai, sikap, perilaku dan keterampilan petugas yang berkualitas membuat pasien nyaman dan percaya serta dijalankan sesuai standar operasional prosedur (SOP) rumah sakit yang berlaku. Rumah sakit yang menerima kritik dan saran dari masyarakat untuk diperbaiki kedepannya guna peningkatan kualitas rumah sakit. Melalui program ini dengan wujud BPJS tingkat kualitas pelayanan kesehatan sudah ditentukan dan mempengaruhi tingkat kepuasan peserta BPJS. Kepesertaan BPJS terbagi dua, yaitu peserta (PBI) Penerima Bantuan Iuran adalah layanan bagi peserta fakir miskin yang kurang mampu dimana iuran setiap bulannya ditanggung oleh pemerintah dan bukan penerima bantuan iuran (Non PBI) tergolong kepada pekerja penerima upah (PPU) maupun pekerja bukan penerima upah (PBPU) membayar iuran setiap bulannya berdasarkan kelas BPJS. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD. Dr. Mansyur tahun 2022.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan cross sectional study. Pendekatan cross sectional study ini dilakukan untuk menguji hubungan atau pengaruh dua buah variabel nominal dan mengukur kuatnya hubungan antara variabel yang satu dengan variabel nominal lainnya. Variabel bebas pada penelitian ini

merupakan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan peserta jaminan kesehatan nasional.

Total sampel pada penelitian ini adalah 30 pasien peserta jaminan kesehatan nasional di sekitar wilayah RSUD. Dr. Mansyur kota Tanjungbalai. Sampel diperoleh melalui metode wawancara dengan menggunakan kuisioner. Analisis data pada penelitian ini menggunakan ststistik uji chi square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Segi kualitas layanan pada hal kepuasan pelanggan atau konsumen, kualitas adalah situasi dinamis yang mempengaruhi produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi asa. Sedemikian rupa sebagai akibatnya definisi kualitas pelayanan dapat dipahami menjadi upaya memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen secara seksama dan sempurna. Tindakan dilakukan menggunakan baik. memakai kualitas menjadi fitur penampilan atau kinerja produk merupakan bagian penting asal seni manajemen perusahaan buat kinerja yg berkelanjutan, baik sebagai pemimpin pasar atau menjadi seni manajemen buat mempertahankan pertumbuhan (Kotler, 2009). intinya warga memerlukan pelayanan itu sendiri, yaitu asal masyarakat.

Adapun tujuan pelayanan publik merupakan membuat masyarakat menjadi puas (Putri, 2015) tidak akan membentuk aset apapun. Produksi mungkin atau mungkin tidak melibatkan produk fisik . Pelayanan ialah perilaku Produsen buat memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen, memuaskan diri sendiri. Kotler juga berkata bahwa perilaku ini dapat terjadi selama, sebelum, dan selesainya produser. Secara awam standar pelayanan yang tinggi mengakibatkan kepuasan yang tinggi serta pembelian yg tak jarang. Kualitas kata mempunyai poly arti serta makna, beberapa ditafsirkan tidak sama (Haerani, 2021).

Analisis Univariat

Identitas Pasien

Identitas pasien meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan Pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dengan usia terbanyak yaitu 26-35 tahun, yaitu sebanyak 22 orang (73,3%). Jenis kelamin pasien yang paling banyak yaitu perempuan , sebanyak 23 orang (83,3). Tingkat pendidikan pasien yang terbanyak adalah SMA, yaitu sebanyak 21 orang (70,0%). Pekerjaan pasien paling banyak adalah lainnya (tidak disebutkan), yaitu sebanyak 19 orang (63,3%).

Tabel 1. Distribusi Identitas Pasien

Identitas	Jumlah	Persentase
1. Umur		
>55 tahun	1	3,3
46-55 tahun	6	20,0
36-45 tahun	1	3,3
26-35 tahun	22	73,3
Total	30	100,0
2. Jenis Kelamin		
Laki-laki	5	16,7
Perempuan	23	83,3

Identitas	Jumlah	Persentase
Total	30	100,0
3. Pendidikan Terakhir		
SMP	1	3,3
SMA	21	70,0
Akademi	2	6,7
Perguruan Tinggi	5	16,7
Lainya...	1	3,3
Total	30	100,0
4. Pekerjaan		
Ibu Rumah Tanggal	6	20,0
Wiraswasta	2	6,7
Pegawai Swasta	3	10,0
Lainnya...	19	63,3
Total	30	100,0

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data sebaran jawaban responden pada pertanyaan variabel kualitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Berikut Jawaban Pasien Berdasarkan Variabel Kualitas di RSUD Kota Tanjungbalai

No	Pertanyaan	Jawaban Responden										Total	
		1		2		3		4		5		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1.	Kecepatan dokter dalam melayani pasien	2	6,7	3	10,0	7	23,3	9	30,0	9	30,0	30	100,0
2.	Petugas waktu menghubungi dokter terkait keperluan pasien	-	-	4	13,3	10	33,0	9	30,0	7	23,3	30	100,0
3.	Dokter dan perawat cepat mengatasi keluhan pasien	-	-	7	23,3	7	23,3	5	16,7	11	36,7	30	100,0
4.	Dokter dan perawat bersikap	1	3,3	4	13,3	6	20,0	3	10,0	16	53,3	30	100,0

	ramah kepada pasien													
5.	Tersedia dokter spesialis	-	-	5	16,7	10	33,3	4	13,3	11	36,7	30	100,0	
6.	Dokter dan perawat RSUD. Dr. Mansyur kota Tanjungbala sudah terampil dan dan menguasai pengetahuan apa yang dibutuhkan untuk masalah pasien	-	-	3	10,0	8	26,7	9	30,0	10	33,3	30	100,0	
7.	RSUD. Mansyur kota Tanjungbalai memiliki fasilitas medis cukup lengkap dan tertata dengan baik	-	-	9	30,0	4	13,3	11	36,7	6	20,0	30	100,0	
8.	RSUD. Mansyur memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	1	33,3	7	23,3	4	13,3	9	30,0	9	30,0	30	100,0	
9.	Dokter dan perawat mampu menenangkan rasa cemas pasien	1	3,3	5	16,7	10	33,3	3	10,0	11	36,3	30	100,0	
10.	Dokter mendengarkan keluhan pasien	-	-	3	10,0	9	30,0	8	26,7	10	33,3	30	100,0	

Berdasarkan distribusi jawaban pasien tersebut di atas, maka dapat dilihat distribusi frekuensi daya tanggap sebagai berikut:

Tabel 3. Kualitas pelayanan

No	Kualitas	Jumlah	
		n	%
1.	Baik	18	60,0
2.	Tidak baik	12	40,0
Total		30	100,0

Dari tabel diatas terlihat diketahui kualitas pelayanan di RSUD Kota Tanjungbalai tertinggi adalah baik, yaitu 18 orang (60,0%).

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data sebaran jawaban responden pada pertanyaan variabel kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Kota Tanjungbalai

No	Pertanyaan	Jawaban Responden										Total	
		1		2		3		4		5		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1.	Saya merasa puas terhadap petugas RSUD. Dr. Mansyur kota Tanjungbalai yang terampil dan mampu dalam memberikan pelayanan.	-	-	6	20,0	5	16,7	8	26,7	11	36,7	30	100,0
2.	Saya merasa puas kepada petugas karena tepat waktu dalam memberikan obat	-	-	4	13,3	5	16,7	7	23,3	14	46,7	30	100,0
3.	Petugas selalu terlambat menangani pasien	7	23,3	12	40,0	4	13,3	5	16,7	2	6,7	30	100,0

No	Pertanyaan	Jawaban Responden										Total	
		1		2		3		4		5		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
4.	Saya merasa puas menggunakan jasa pelayanan di RSUD. Dr. Mansyur kota Tanjungbalai karena memberikan informasi yang baik sesuai kebutuhan pasien	-	-	4	13,3	9	30,0	8	26,7	9	30,0	30	100,0
5.	Saya merasa puas karena RSUD. Dr. Mansyur kota Tanjungbalai menerima keluhan pelanggan dengan menyediakan kotak saran dan email	1	3,3	5	16,7	12	40,0	8	26,7	4	13,3	30	100,0
6.	Petugas RSUD. Dr. Mansyur kota Tanjungbalai tidak sopan terhadap pasien	9	30,0	8	26,7	6	20,0	4	13,3	3	10,0	30	100,0
7.	Saya merasa puas terhadap petugas di RSUD. Dr. Mansyur kota Tanjungbalai karena	-	-	7	23,3	2	6,7	12	40,0	9	30,0	30	100,0

No	Pertanyaan	Jawaban Responden										Total	
		1		2		3		4		5		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
	bertanggung jawab terhadap tugasnya												
8.	Saya merasa puas terhadap petugas di RSUD. Dr. Mansyur kota Tanjungbalai karena teliti dalam pemberian obat	-	-	3	10,0	9	30,0	6	20,0	12	40,0	30	100,0
9.	Saya merasa puas terhadap petugas karena selalu memeriksa kondisi pasien nya secara berkala	1	3,3	3	10,0	5	16,7	11	36,7	10	33,3	30	100,0
10.	Saya merasa puas terhadap petugas karena secara langsung memberikan resep obat kepada pasien	-	-	3	10,0	6	20,0	8	26,7	13	43,4	30	100,0

Berdasarkan distribusi jawaban pasien tersebut di atas, maka dapat dilihat distribusi frekuensi kepuasan sebagai berikut:

Tabel 5. Frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Kota Tanjungbalai

No	Kepuasan	Jumlah	
		n	%
1.	Puas	15	50,0
2.	Tidak puas	15	50,0
	Total	30	100,0

Dari tabel diatas terlihat diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Kota Tanjungbalai adalah 15 orang (50,0)

Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan buat mengetahui korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen. Adapun hasil analisis tadi dapat ditinjau pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Hasil uji chi square

No	Variabel	Kepuasan Pasien				Total	Pvalue	
		Puas		Tidak puas				
		n	%	n	%			n
KUALITAS								
	Baik	14	93,3	4	26,7	15	100,0	0,000
	Tidak baik	1	6,7	11	73,3	15	100,0	

Sesuai tabel di atas, dengan uji chi square diperoleh holistik variabel memiliki nilai $p < 0,05$. artinya,kualitas memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Tanjungbalai.

KESIMPULAN

Pelayanan kesehatan menjadi hal yang paling penting yang harus diselenggarakan bagi sebuah organisasi pelayanan kesehatan guna meningkatkan kesehatan, memelihara kesehatan, menyembuhkan penyakit, hingga untuk mencegah penyakit dan mencegahnya agar tidak bertambah parah. Ketika seorang pasien merasa puas dan percaya terhadap sebuah rumah sakit maka pasien tersebut akan terus menggunakan layanan tersebut, begitu pun sebaliknya jika pasien tersebut tidak merasa puas akan suatu layanan maka akan membentuk persepsi yang kurang baik kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Rumah sakit dengan pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak positif bagi rumah sakit tersebut berkat umpan balik dari masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan sehingga rumah sakit yang berkualitas akan membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program pemerintah dengan wujud Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) untuk memberikan perlindungan kepada peserta dengan memperoleh pelayanan kesehatan di instansi penyedia layanan kesehatan. Berbagai keluhan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berkaitan dengan pelayanan, kondisi fisik gedung dan fasilitas yang bagus dan memadai, sikap, perilaku dan keterampilan petugas yang berkualitas membuat pasien nyaman dan percaya serta dijalankan sesuai standar operasional prosedur (SOP) rumah sakit yang berlaku. Dari tabel diatas terlihat diketahui kualitas pelayanan di RSUD Kota Tanjungbalai tertinggi adalah baik, yaitu 18 orang (60,0%).Dari tabel diatas terlihat diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Kota Tanjungbalai adalah 15 orang (50,0).sesuai tabel di atas, dengan uji chi square diperoleh holistik variabel memiliki nilai $p < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Angrahma, R., & Safriantini, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021 (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Etlidawati, D. Y. (Desember 2017). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Ilmiah Ilmu-ilmu Kesehatan*, 142-143.
- Fajrah, S. (2021). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko. *Pustaka Katulistiwa: Karya Tulis Ilmiah Keperawatan*, 2(2), 53-61.
- Haerani, A. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dan Non Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Permata Sanika Satyawada. *Makasar, Sulawesi Selatan, Indonesia*.
- Lesmana, T. C., & Norwakiah, N. (2021). Keluhan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Ludira Husada Tama. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 6(1), 70-83.
- Mutiara, I. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia (JIKI)*, 8(1), 40-49.
- Nada, F. A. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Pada Upt Puskesmas Tumpang Laung Tahun 2021 (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Sabilla, A. G. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Medika Hutama*, 3(01 Oktober), 1654-1659.
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869-12873.
- Setyaningsih, N. A. (2021). Gambaran kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan di Poliklinik Gigi Dan Mulut: Kajian pada rumah sakit RSPAD Gatot Soebroto Jakarta (Laporan Penelitian). *SKRIPSI-2016*.
- Shalmawati, A. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Jember).
- Solehah, A. (2022). Hubungan Pengetahuan, Pendidikan, Dan Kualitas Pelayanan Dengan Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin Tahun 2021 (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).