



ORIGINAL RESEARCH

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI UNIT RAWAT JALAN PENGOBATAN UMUM PUSKESMAS BANYUDONO II

Sarwoko¹, Indra Rahmawati²

¹Program Studi Sarjana Keperawatan, STIKES Estu Utomo, Indonesia

²Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan, STIKES Estu Utomo, Indonesia

Article Info	Abstract
<p>Article History: Received: 09 Desember 2023 Accepted: 30 Januari 2024 Online: 31 Januari 2024</p> <p>Keywords: <i>Quality of Service; Banyudono II Health Center; Quantitative research; Statistical test results; Patient Satisfaction</i></p> <p>Corresponding Author: Sarwoko : sanuria21@gmail.com</p>	<p>Background: Puskesmas is the spearhead of health services and development that needs attention in improving the quality of health services. Therefore, puskesmas are required to always provide professional and plenary services supported by increased knowledge, level of expertise and health facilities/facilities to provide satisfaction to the community.</p> <p>Objectives: to determine the relationship between the quality of puskesmas services and the level of satisfaction of BPJS participant patients in the Banyudono II Health Center Outpatient Unit, Boyolali Regency, in 2022.</p> <p>Method: Type of quantitative research with a cross sectional approach. The population in this study were all BPJS participant patients at the Banyudono II Health Center in the second week of October 2022, with the number of patients for 5 days an average visit (each week) of 97 patients. Sampling using the Slovin formula obtained a sample of 50 samples.</p> <p>Result: The results of statistical tests with the Spearman Rank Correlation test were obtained Sig. (2-tailed) p value 0.036 (p < α 0.05) the correlation coefficient value of the two variables is 0.298.</p> <p>Conclusion: From these results it can be concluded that Ha is accepted and Ho is rejected, meaning that there is a relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of BPJS participant patients in the General Medicine Outpatient Unit at the Banyudono II Health Center. The level of relationship between the two variables is weak and unidirectional, which means that the better the quality of health services, the better the level of satisfaction.</p>
<p>How to cite:</p>	

1. Pendahuluan / Introduction

Puskesmas adalah instansi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat (IDAI, 2017) (Arifin & Suprayitno, 2021).

Di Kabupaten Boyolali terdapat 25 Puskesmas yang tersebar di 22 kecamatan, terdiri dari 14 Puskesmas Rawat Inap, 11 Puskesmas Non Rawat Inap dan keseluruhan Puskesmas di Kabupaten Boyolali telah selesai di survei pada Tahun 2019 oleh Komisi

Akreditasi Fasilitas Kesehatan tingkat Pertama (Komdat Kemenkes, 2021). Saat ini seluruh Puskesmas di Kabupaten Boyolali telah berstatus sebagai BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) Sejak 1 Januari 2017.

Pelayanan BPJS terdapat prosedur pelayanan dimana pasien yang sakit mendapatkan pelayanan apabila telah terdaftar sebagai anggota BPJS dan membawa kartu BPJS Kesehatan. Fasilitas kesehatan seperti puskesmas wajib untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar mutu pelayanan (Kemenkes RI., 2014).

Mutu pelayanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Layanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan, dan sekaligus diinginkan baik pasien/konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat (Muninjaya, 2015). Mutu pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas akan memengaruhi kepercayaan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan kembali.

Hasil pengamatan di Puskesmas Banyudono II menunjukkan bahwa umumnya fasilitas layanan kesehatan yang telah dimiliki masih kurang (tidak adanya area parkir yang layak, ruangan pelayanan sempit) atau tidak dimanfaatkan oleh masyarakat di wilayah binaan Puskesmas Banyudono II dikarenakan letak Puskesmas yang jauh dan tidak dilewati transportasi umum. Salah satu penyebabnya adalah fasilitas dan sarana prasarana yang masih belum memenuhi harapan pasien dan/atau masyarakat. Selain itu ada beberapa persepsi di masyarakat terkait sulitnya layanan rujukan dari FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan adanya perbedaan obat yang didapat pasien yang menggunakan BPJS dan non BPJS. Hasil Survey Kebutuhan Masyarakat semester satu di Puskesmas Banyudono II tahun 2022 bahwa 37% responden mengatakan fasilitas umum perlu dilengkapi.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut terjadinya penurunan pemanfaatan layanan di unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II dihubungkan dengan adanya persepsi masyarakat mengenai sulitnya layanan rujukan dari FKTP dan adanya perbedaan obat yang didapat pasien yang menggunakan BPJS dan non BPJS. Adapun penelitian ini difokuskan pada untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II.

2. Metode / Methods

2.1. Desain Penelitian /Research design

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan desain penelitian korelatif dengan pendekatan *cross sectional*, untuk menentukan predictor hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS

2.2. Tempat dan sampel/Setting and samples

Penelitian ini dilakukan pada 50 pasien peserta BPJS yang dipilih dengan menggunakan teknik *accidental random sampling* di Poliklinik BP Umum Puskesmas Banyudono II, Kabupaten Boyolali. Perhitungan sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus *Slovin*. Kriteria inklusi adalah pasien peserta BPJS yang bisa menulis dan membaca. Sementara itu, pasien non peserta BPJS dan tidak bisa membaca atau menulis dikeluarkan. Dari 50 kuesioner yang disebar, seluruh responden mengisi kuisisioner dengan tingkat respon 100%.

2.3. Pengukuran dan pengumpulan data / Measurement and data collection

Penelitian ini menggunakan kuesioner Mutu Pelayanan dan kuesioner Kepuasan Pasien. Adapun pengambilan sampel dilakukan pada pasien yang datang ke Puskesmas yang telah selesai dilayani, kemudian dipilih 8-9 data terakhir setiap hari

yang dipakai selama 6 hari. Sebelum mengisi kuesioner, telah dijelaskan maksud dan tujuan penelitian, permohonan menjadi responden, persetujuan responden, cara mengisi kuesioner, serta pendampingan bagi pasien lanjut usia. Kerahasiaan penelitian ini terjamin karena data responden dirahasiakan dan hanya ditulis inisial nama saja. Pengambilan data dilakukan pada minggu pertama bulan Oktober 2022.

Kuesioner penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu karakteristik responden dan dua kuesioner, yaitu kuesioner mutu pelayanan kesehatan dan kuesioner kepuasan pasien. Kuesioner mutu pelayanan kesehatan terdiri dari 22 pertanyaan yang diadopsi dari penelitian (Amelia, 2020). Responden ditanya mengenai kompetensi teknis, Akses Terhadap Pelayanan, Kenyamanan, Hubungan Antar Manusia, Ketepatan Waktu Pelayanan. Kuesioner kepuasan terdiri dari 22 pertanyaan yang diadopsi dari penelitian (Arianto, 2017). Responden ditanya tentang *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty*.

Pengkatagorian mutu pelayanan kesehatan menurut penelitian (Wijaya, 2020) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Syuhada' Haji Blitar dibagi menjadi 4 kategori yaitu : Kurang baik bila skor 0% - 25%, Cukup baik bila skor >25% - 50% , Baik bila skor >50% - 75%, Sangat baik bila skor >75%.

Sedangkan Pengkatagorian kepuasan pasien menurut Arikunto (2006) dalam penelitian (Anitha, 2016) dengan judul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta adalah sebagai berikut : puas = >75% , Cukup puas = 56-75%, Kurang puas = 40-55% , Tidak puas = <40%.

2.4. Analisis Data / *Data analysis*

Karakteristik Responden berdasarkan Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan. Dari 50 responden mayoritas memiliki usia lansia berjumlah 27 orang (54,0%), usia dewasa sejumlah 13 responden (26%), usia remaja sejumlah 10 responden (20%). Berdasarkan pendidikan mayoritas SMA berjumlah 24 orang (48,0%), SD/SMP berjumlah 17 orang (34,0%) dan D3/S1 berjumlah 9 orang (18,0%). Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan berjumlah 28 orang (56,0%) dan laki laki berjumlah 22 orang (44,0%).

Hasil analisis data menunjukkan kategori Mutu Pelayanan Kesehatan didapatkan hasil data dari 50 responden mayoritas dalam kategori sangat baik berjumlah 28 orang (56,0%), baik sejumlah 21 orang (42,80%) sisanya dalam kategori cukup berjumlah 1 orang (2%). Sedangkan kategori Kepuasan, didapatkan data dari 50 responden mayoritas dalam kategori cukup puas berjumlah 31 orang (62,0%), kategori puas berjumlah 18 orang (36,0%) dan sisanya dalam kategori kurang puas yaitu 1 orang (2,0%).

Analisis bivariat dalam penelitian ini dilakukan setelah uji normalitas data, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa hasil *Shapiro-Wilk* diperoleh nilai *p value* 0,000 ($p < 0,05$) baik pada variabel mutu pelayanan kesehatan kepuasan pasien tidak normal sehingga analisis data dilakukan dengan *sperman rank* dengan hasil sebagai berikut : nilai Sig. (*2-tailed*) *p value* 0,036 ($p < 0,05$) atau dapat dikatakan nilai *p value* lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II. Nilai koefisien korelasi kedua variabel sebesar 0,298 sehingga dapat dikatakan hubungan kedua variabel bersifat lemah dan

searah yang artinya semakin baik mutu pelayanan kesehatan maka semakin baik pula tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II.

25. Etik Penelitian / *Ethical considerations*

Penelitian ini telah mendapat persetujuan dan ijin studi pendahuluan dari instansi Puskesmas Banyudono, dengan nomor 445.4/1164/4.2.11/2021 tanggal 20 Agustus 2022, dan ijin sebagai tempat penelitian dengan nomor 445.4/1400.A/4.2.11/2022 tanggal 19 September 2022.

3. Hasil / Results

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden berdasarkan Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan dalam penelitian Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II, seperti pada table berikut:

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Jenis Kelamin dan Pendidikan

Karakteristik Responden	Kategori	f(x)	%
Usia	Remaja	10	20,0
	Dewasa	13	26,0
	Lansia	27	54,0
Pendidikan	SD/SMP	17	34,0
	SMA	24	48,0
	D3/S1	9	18,0
Jenis kelamin	Laki laki	22	44,0
	Perempuan	28	56,0
Total		50	100

Sumber: Data Primer, 2022

3.2 Hasil Analisis Univariat

Mutu Pelayanan Kesehatan dalam penelitian Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II digambarkan seperti pada table berikut:

Tabel 3.2 Distribusi Mutu Pelayanan Kesehatan

Kategori	f(x)	%
Cukup	1	2,0
Baik	21	42,0
Sangat Baik	28	56,0
Total	50	100,0

Sumber : Data Primer, 2022

Sedangkan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS dalam penelitian Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II, digambarkan pada table berikut:

Tabel 3.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS

Kategori	f(x)	%
Kurang puas	1	2,0
Cukup puas	31	62,0
Puas	18	36,0
Total	50	100,0

Sumber : Data Primer, 2022

3.3 Hasil Analisis Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian ini dilakukan setelah uji normalitas data, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa hasil *Shapiro-Wilk* diperoleh nilai *p value* 0,000 ($p < 0,05$) baik pada variabel mutu pelayanan kesehatan kepuasan pasien tidak normal sehingga analisis data dilakukan dengan *sperman rank*, dengan hasil sebagai berikut:

TABEL 3.4 Hasil Uji Korelasi *SPEARMAN RANK*

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS		
Uji kolerasi <i>Spearman Rank</i>	<i>Correlation Coefficient</i>	0,298**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,036
	<i>N</i>	50

Tabel 3.4 menunjukkan hasil uji Korelasi *Spearman Rank* berdasarkan output diatas nilai *Sig. (2-tailed) p value* 0,036 ($p < 0,05$) atau dapat dikatakan nilai *p value* lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak artinya ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II. Nilai koefisien korelasi kedua variabel sebesar 0,298 sehingga dapat dikatakan hubungan kedua variabel bersifat lemah dan searah yang artinya semakin baik mutu pelayanan kesehatan maka semakin baik pula tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II.

4. Pembahasan / Discussion

Berdasarkan pendidikan mayoritas SMA berjumlah 24 orang (48,0%), SD/SMP berjumlah 17 orang (34,0%) dan D3/S1 berjumlah 9 orang (18,0%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien dalam penelitian ini memiliki pendidikan menengah. Pendidikan ini akan berpengaruh kepada tingkat penyerapan informasi, pengalaman seseorang yang akhirnya akan berpengaruh terhadap perilaku seseorang tentang kesehatan. Hal ini sesuai dengan teori bahwa Pendidikan diperlukan untuk mendapatkan informasi misalnya hal-hal yang menunjang kesehatan sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup (Dewi, 2015).

Jenis kelamin mayoritas perempuan yaitu 34 responden (68%) dan laki-laki 16 responden (32%). Teori mengungkapkan bahwa perempuan lebih memanfaatkan fasilitas kesehatan karena perempuan lebih peka dan sensitive terhadap masalah kesehatan yang dideritanya, sehingga perempuan lebih sering menggunakan fasilitas-fasilitas kesehatan untuk menjaga kesehatannya (Kholifah, 2016).

Hasil pengisian kuesioner mutu pelayanan kesehatan di unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II menunjukkan mayoritas dalam kategori sangat baik berjumlah 28 orang (56,0%). Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Banyudono II telah memiliki mutu pelayanan kesehatan yang sangat baik berdasarkan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 responden mayoritas dalam kategori cukup puas berjumlah 31 orang (62,0%), dimana kepuasan yang paling puas adalah Assurance yaitu petugas pelayanan di Puskesmas ramah kepada keluarga pasien (94%) dan memiliki sifat yang sopan pada pasien (93,5%). Teori mengungkapkan terdapat 10 dimensi untuk melihat kualitas pelayanan, yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi layanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggungjawab, kelengkapan, kemudahan mendapat layanan, variasi model layanan, layanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh layanan, dan atribut pendukung lainnya.

Berdasarkan hasil analisis *sperman rank*. dengan $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai p-value 0,036 dimana $0,036 < 0,05$, hal ini berarti maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini sesuai dengan teori bahwa mutu pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas akan memengaruhi kepercayaan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan kembali.

5. Kesimpulan/Conclusion

Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II ($0,036 < 0,05$), dengan tingkat hubungan rendah (korelasi koefisien 0,298).

Dari hasil penelitian tersebut maka sebaiknya instansi pelayanan kesehatan sebaiknya lebih memperhatikan tentang mutu pelayanan kesehatan terutama pada pasien, mempertahankan sikap ramah dan sopan yang menjadi poin penting dalam penilaian kepuasan pasien, sehingga kedepannya sikap ramah dan sopan akan menjadi kebiasaan dan perilaku.

Selain itu untuk menjamin keberlangsungan mutu pelayanan kesehatan, perlu dilakukan *refreshing* tentang *Service Excellent* bagi seluruh karyawan Puskesmas untuk mewujudkan pelayanan yang paripurna.

6. Daftar Pustaka Referens

- Amelia (2020) *Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakkukang Prodi D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Makassar 2020.
- Anitha (2016) *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.
- Arianto, R.. (2017) *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta*. [Skripsi]. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Ahmad Yani.
- Arifin & Suprayitno (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda', *Borneo Student Research*, Vol 2(No 2).
- Arikunto, S. (2013) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, W.& (2015) *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan. Perilaku Manusi.Cetakan II*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- IDAI (2017) *Dampak Jangka Panjang Keterlambatan atau Gangguan Bicara-Bahasa, Hal yang perlu diketahui orangtua*. Available at:

<https://www.idai.or.id/artikel/klinik/pengasuhan-anak/dampak-jangka-panjang-keterlambatan-atau-gangguan-bicara-bahasa-hal-yang-perlu-diketahui-orangtua>.

Kemenkes RI. (2014) *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kholifah, S.N. dan W.W. (2016) *Keperawatan Keluarga dan Komunitas*. Jakarta.

Komdat Kemenkes (2021) *Data Puskesmas Kabupaten Boyolali*. Boyolali.

Muninjaya, A.G. (2015) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: EGC.

Wijaya (2020) *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Syuhada' Haji Blitar*. Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Malang 2020.