



HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA

Aulia Ghina Sabilla¹

¹ Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung

Corresponding Author: Aulia Ghina Sabilla, Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung.

E-Mail: auliaghina18@gmail.com

Received August 18, 2021; **Accepted** August 26, 2021; **Online Published** October 04, 2021

Abstrak

Kepuasan pasien adalah salah satu parameter untuk menentukan tingkat keberhasilan pada pelayanan kesehatan. Pasien berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan kebutuhan baik pelayanan kesehatan dasar maupun rujukan, tanpa membedakan status sosial. Oleh karena itu, pentingnya bagi penyedia layanan kesehatan untuk menjaga mutu pelayanan terhadap pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Artikel ini menggunakan metode literature review yang menggunakan google scholar sebagai pendukungnya database yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Berdasarkan lima jurnal yang diidentifikasi, yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Keywords: Mutu pelayanan ; Kepuasan pasien; BPJS ; FKTP

PENDAHULUAN

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. Pelayanan kesehatan akan menghasilkan luaran klinis, manfaat yang diperoleh oleh pelanggan, dan pengalaman pelanggan yang berupa kepuasan atau kekecewaan. Proses pelayanan kesehatan pada lini depan, atau bisa disebut juga dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang merupakan suatu sistem pelayanan yang bersentuhan langsung

dengan pelanggan (pasien), sangat mempengaruhi pada pengalaman pelanggan itu sendiri.¹

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.¹ 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.²

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat atau tingkatan kesempurnaan dari pelayanan kesehatan yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga arah sudut pandang, yaitu dari pihak pemakai jasa, pihak penyelenggara, dan pihak penyandang dana mutu, oleh karena itu mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi.³ Terdapat lima indikator dalam penilaian kualitas jasa, yaitu *tangibles* (bentuk nyata / berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).⁴

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan yang dicapai dalam pengembangan JKN, dan peta jalan JKN menyebutkan bahwa 75% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014 dan di 2019 Kepuasan Pasien mencapai 85%.⁵ Sebagai hasil dari perjalanannya, masyarakat pengguna JKN mulai memperhatikan kualitas pelayanan yang dinyatakan dalam kepuasan mereka ketika menerima pelayanan dari fasilitas kesehatan BPJS. Pada tahun 2019, kepesertaan JKN wajib bagi seluruh masyarakat yang tentunya berdampak pada kebutuhan fasilitas kesehatan yang lebih banyak dari sebelumnya untuk melayani peserta JKN, maka pengendalian mutu diprioritaskan untuk mencapai kepuasan pasien sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang dijanjikan.⁶ Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

ISI

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* yang dapat menjelaskan latar belakang penelitian suatu topik, alasan suatu topik penting untuk diteliti, menemukan hubungan antara studi atau ide penelitian, mengidentifikasi tema, kondep, dan penelitian utama dalam suatu topik, identifikasi kesenjangan utama dan membahas pertanyaan peneliti lebih lanjut berdasar studi sebelumnya.⁷ Kelebihan literature review yaitu dapat memberikan kerangka berpikir untuk menjabarkan pentingnya penelitian yang sedang dilakukan dan dapat menjadi tolok ukur dalam membandingkan antara temuan penelitian dengan penelitian yang lain.⁸

Berdasarkan hasil pencarian literature melalui publikasi database dan menggunakan kata kunci mutu pelayanan, tingkat kepuasan, pasien BPJS dan FKTP yang telah disesuaikan peneliti terdapat 428 artikel meliputi google scholar dan pencarian dengan google scholar sebanyak (n=428) hasil pencarian yang identifikasi berdasarkan judul sebanyak (n=365) kemudian hasil pencarian diperiksa dan ditemukan (n=201) artikel yang tidak relevan lalu dilakukan identifikasi berdasarkan abstrak (n=313) kemudian peneliti melakukan penelusuran full text (n=164) dan dikeluarkan sebanyak (n=159) hasil akhir dari yang dilakukan berdasarkan kelayakan terhadap kriteria inklusi dan eksklusi didapatkan sebanyak 5 artikel yang bisa di gunakan dalam literature review.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian Dewi, Prihandhani dan Pradiptha pada tahun 2020 mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali,

hasil penelitian menunjukkan nilai $P\text{-value} = 0,000$ ($p \leq 0,05$) dengan nilai koefisien relasi (r) = 0,707.⁹

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Astutik, Amrullah dan Madijanto pada tahun 2020 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat jalan di Puskesmas Bangsalsari Jember, didapatkan hasil 43,5% responden mengatakan mutu pelayanan kesehatan baik dan 56,5% responden mengatakan mutu pelayanan sangat baik. Pada penelitian ini setelah dilakukan analisa data menggunakan Uji Koefisien Korelasi Spearman's Rank diperoleh $P\text{-value}$ 0,000 atau $P\text{-value} < 0,01$.¹⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Alamri, Rumayar dan Kolibu pada tahun 2015 mengenai hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado, mendapatkan hasil analisis bivariate menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien karena nilai $P\text{-value} = 0,000 < \alpha$ (0,05). Hasil uji bivariat juga menunjukkan nilai OR 7.733 dan kemudian untuk variabel tingkat pendidikan yaitu tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien karena nilai $P\text{-value} = 0,750 > \alpha$ (0,05).¹¹

Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Endartiwi dan Setianingrum pada tahun 2019 mengenai kualitas pelayanan berhubungan dengan peserta JKN di fasilitas kesehatan tingkat pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, didapatkan hasil analisis bivariat setiap variabel mempunyai nilai Sig. (2-tailed) 0,000 dengan hubungan yang kuat. Kualitas pelayanan kesehatan (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) berhubungan

dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.¹²

Dan pada penelitian yang dilakukan Awalinda, Ake dan Silva pada tahun 2019 mengenai tingkat kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bailang Kota Manado didapatkan hasil analisis yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan ($p=0,014$) antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan pasien.¹³

PEMBAHASAN

Hasil penelitian Dewi (2020) menunjukkan bahwa sebanyak 94 orang responden (86,2%) menilai bahwa mutu pelayanan kesehatan di Klinik Bhayangkara Polda Bali berada pada kategori sangat baik. Sebagian besar responden merasa sangat puas pada pelayanan kesehatan yang diberikan Klinik Bhayangkara Polda Bali, yaitu sebanyak 86 orang (78,9%). Dan juga 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 Polda Bali dengan arah hubungan positif yang berarti semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, maka semakin baik pula tingkat kepuasan pasien.⁹

Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan. Pada umumnya, pasien yang mendapatkan pelayanan yang baik, akan mendapatkan kepuasan yang baik juga. Kepuasan seorang pasien merupakan suatu tingkatan dalam perasaan pasien, hal itu dapat timbul akibat kinerja pelayanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkan

dengan apa yang mereka rasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang didapatkan sesuai atau melebihi harapan mereka.¹⁴ Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang sudah menjadi kebutuhan dasar setiap manusia. Fasilitas kesehatan yang didalamnya terdiri dari pelayanan yang beragam seperti pemeriksaan, perawatan, farmasi, laboratorium, termasuk rekam medis juga merupakan wadah jasa pelayanan yang melayani masyarakat secara langsung. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai atau melebihi harapan pasien.¹⁵

Hasil penelitian Astutik (2020) menunjukkan bahwa persepsi responden pada kriteria baik yaitu 27 responden (43,5%) dan pada kriteria sangat baik yaitu 35 responden (56,5%). Persepsi responden pada kriteria puas yaitu 26 responden (41,1%) dan pada kriteria sangat puas yaitu 36 responden (52,1%). Pada penelitian ini setelah dilakukan analisa data menggunakan *Uji Koefisien Korelasi Spearman's Rank* diperoleh *P-value* 0,000 atau *P-value* < 0,01, yang artinya Hipotesis nol (H_0) ditolak. Maka dapat diketahui bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat jalan di Puskesmas Bangasalsari Kabupaten Jember tahun 2017. Besar hubungan atau nilai korelasi *Spearman Rank* 0,506 atau 51% menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang kuat ($0,51 < r < 0,75$). Korelasi antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat jalan ini bermakna dilihat dari batas penerimaan sebesar 5% yaitu didapatkan nilai signifikansinya 100% , $n=62$. Kesimpulan dari penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat jalan di Puskesmas Bangasalsari Kabupaten Jember.¹⁰

Pada penelitian Alamri (2015), berdasarkan hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan diperoleh bahwa 51 responden (57,3%) merasa mutu pelayanan perawat baik dan 38 responden (42,7%) mutu pelayanan perawat kurang baik. Hasil penelitian menunjukkan nilai probabilitas ($p = 0,000 < \alpha = 0,05$) mengindikasikan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RSI Sitti Maryam Kota Manado. Berdasarkan hasil analisis hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan diperoleh bahwa 46 responden (51,7%) yang berpendidikan tinggi merasa puas dengan pelayanan perawat dan 43 responden (48,3%) yang berpendidikan rendah merasa kurang puas dengan pelayanan perawat. Hasil penelitian menunjukkan probabilitas sebesar ($p = 0,750 > \alpha = 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RSI Sitti Maryam Kota Manado. Tidak terdapatnya hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien, karena berdasarkan hasil penelitian pasien yang berpendidikan tinggi menyatakan puas terhadap pelayanan perawat.¹¹

Menurut hasil penelitian Endartiwi (2019), kualitas pelayanan dari dimensi tangible (bukti fisik) berhubungan dengan kepuasan peserta JKN di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Kualitas pelayanan reliability (kehandalan) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan tingkat hubungan yang kuat. Kualitas responsiveness (ketanggapan) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada pasien

pengguna BPJS Kesehatan dengan tingkat hubungan yang kuat. Kualitas assurance (jaminan) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan tingkat hubungan yang sangat kuat. Kualitas pelayanan dari dimensi empathy (perhatian) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan tingkat hubungan yang kuat. Secara keseluruhan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang terdiri dari puskesmas, klinik pratama dan dokter praktik swasta baik tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness(ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy(perhatian) berhubungan dengan kepuasan bagi pasien peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.¹²

Dari hasil penelitian Awalinda (2019), sebagian besar responden pasien peserta BPJS Kesehatan menilai kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dan sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Responden yang menilai kualitas pelayanan pada kategori cukup baik sebanyak 5 orang (13,5%) dan pada kategori baik sebanyak 32 orang (86,5%). Dan pada tingkat kepuasan pasien terdapat 10 orang (27%) yang menyatakan cukup puas dan 27 orang (73%) yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima. Dengan hasil tersebut menunjukkan tidak ada responden yang menilai kualitas pelayanan buruk atau merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji *Fisher Exact Test* diperoleh nilai $p = 0,014$ ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta

BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan Puskesmas Bailang.¹³

SIMPULAN

Hasil penelitian menggunakan metode studi kajian dengan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta menganalisis jurnal dapat disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien tetapi juga sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Koentjoro T. Regulasi kesehatan di Indonesia. Edisi 2. Yogyakarta : ANDI ; 2011.
2. Imran A, Bagu AA, Baharuddin Y. Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di pusat kesehatan angkatan darat (puskesad) polkes kabupaten takalar. *Jurnal Kesehatan Manarang*. 2017 ; 3 (2) : 102-6.
3. Ulumiyah NH. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 2018 ; 6 (2) : 149-55.
4. Widyastuti N, Widjanarko B, Adi MS. Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta bpjs kesehatan di instalasi rawat jalan rsud dr. H. Soewondo kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2018 ; 6 (1) : 39-49.
5. Bachrul UM. Analisis pengaruh kualitas produk kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen outlet biru di Yogyakarta. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2011.

6. Rina NA, Wahyudi F, Margawati A. Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs terhadap mutu pelayanan kesehatan di praktek dokter mandiri dan klinik swasta (studi kasus kecamatan tembalang semarang). *Jurnal Kedokteran Diponegoro*. 2017. ‘ 6 (2) : 930-9.
7. Nursalam. Literature review dan systematic review pada pendidikan kesehatan. Surabaya : Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga. ; 2020
8. Manzilati, A. Metodologi penelitian kualitatif: paradigma, metode, dan aplikasi. Malang: Universitas Brawijaya Press ; 2017
9. Dewi NNDS, Prihandhani IGAAS, Pradiptha IDGAF. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien tanggungan bpjs di klinik bhayangkara polda bali. *Jurnal Medika Karya Ilmiah Kesehatan*. 2020 ; 5 (2).
10. Astutik EE, Amrullah AE, Madijanto S. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta bpjs rawat jalan. *Jurnal Kesehatan dr. Soebandi*. 2020 ; 8 (2) : 158-63
11. Alamri AM, Rumayar AA, Kolibu FK. Hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta badan penyelenggaraan jaminan sosial (bpjs) kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit islam (rsi) sitti maryam kota manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. 2015 ; 4 (4) : 241-51.
12. Endartiwi SS, Setianingrum PD. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan peserta jkn di fasilitas kesehatan tingkat pertama provinsi daerah istimewa yogyakarta. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. 2019 ; 22 (3) : 158-66.
13. Awalinda T, Ake J, Silva MCD. Tingkat kepuasan pasien peserta bpjs kesehatan terhadap kualitas pelayanan di puskesmas bailang kota manado. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado*. 2019 ; 7 (1) : 1-12.
14. Handayani S. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. *Jurnal Profesi*. 2016 ; 42-48.
15. Iman AT. Manajemen mutu informasi 1 : quality assurance. Jakarta : Kemenkes ; 2017.