

PENGARUH DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI RSUD ULIN BANJARMASIN

Dian Pertiwi Hariati, Sulastini, Fariansyah

Program Pascasarjana Prodi Magister Manajemen
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin
dianpertiwi1958@gmail.com

Abstrak

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Ada dua komponen yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yaitu komponen harapan pasien dan komponen kinerja layanan kesehatan. Mengukur tingkat kepuasan pasien tidak mudah, karena upaya untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien akan berhadapan dengan suatu kendala kultural, yaitu terdapatnya suatu kecenderungan masyarakat yang enggan atau tidak mau mengemukakan kritik, apalagi terhadap fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien pengguna BPJS dan non pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Ulin Banjarmasin. Ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*, dengan jumlah sampel 100 responden yang merupakan pasien pengguna BPJS dan non pengguna BPJS yang pernah berobat di RSUD Ulin Banjarmasin. Analisis data menggunakan uji *chi-square*. Uji bivariat menunjukkan bahwa secara keseluruhan terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$), dari 5 dimensi menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap dimensi *reliability* ($p=0,002$), *responsiveness* ($p=0,004$), *emphaty* ($p=0,003$), *assurance* ($p=0,014$) dan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap dimensi *tangibles* ($p=0,220$).

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan, BPJS SERVQUAL

Daftar Bacaan : 44 (1985-2015)

ABSTRACT

Health is a basic human need to be able to live decently and productively, so that, it is necessary to implement health care which the costs and the quality are controlled. As stated in the law No. 36 of 2009 on Health, it is affirmed that every person has the same right to access or get resources in the field of health and health services that are safe, high quality, and affordable. One of the goals of improving the quality of health care is patient's satisfaction. Satisfaction is a happy or disappointed feeling of someone who emerged after comparing the impression of the performance or results of products and expectations. There are two components that will affect the level of patient's satisfaction, they are the expectation components of the patient and health service performance components. Measuring the patient's satisfaction is not easy, as it attempts to obtain necessary information to measure the level of patient's satisfaction will be faced with a cultural obstacle, namely the presence of a tendency for people who are reluctant or unwilling to express criticism, moreover towards the governmental health care facilities. The purpose of this study was to determine BPJS user patients' satisfaction to quality of health services at RSUD Ulin Banjarmasin. This is an analytic study with cross sectional approach, with a sample of 100 respondents who are BPJS user and non-user patients who ever got treatment at RSUD Ulin Banjarmasin. Data analysis by using chi-square test. Bivariate test shows that, overall, there is a significant correlation between BPJS user and non-user patients' satisfaction to quality of health services with p value of 0.000 ($p < 0.05$), from 5 dimensions showed a significant relationship between BPJS user and non-user patients' satisfaction on the reliability dimension (0.002), responsiveness ($p = 0.004$), empathy ($p = 0.003$), assurance ($p = 0.014$) and no significant relationship exists in the dimension of tangibles ($p = 0.220$).

Keywords : Patient's satisfaction, quality of service, BPJS, SERVQUALY

References : 42 (1985-2015)

REFERENS

- Anonym. *Identifikasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap JAMKESMAS. BALITBANG: Kota Medan, 2015.* Available at <http://balitbang.pemkomedan.go.id/berita-52-identifikasi-tingkat-kepuasan-masyarakat-terhadap-jamkesmas.html> di akses pada 15 Desember 2015 20:35 WIB
- Anonym. *Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan, 2014.* Available at <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/12> di akses pada 14 Juni 2016 13:06 WIB
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik edisi VI.* Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Azwar, Azrul. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: Sinar Harapan, 2000
- Calisir, F., C.A Gumussory, A.E. Bayraktaroglu and B. Kaya. *Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Return Intention in Different Hospital Types.* Proceedings of the 2012 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, 2012
- Departemen Kesehatan RI. *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Tahun 2004.* Jakarta: Penerbit Depkes RI, 2004.
- Efendi, Ferry dan Makhfudli. *Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan.* Jakarta: Salemba Medika, 2009.
- Firdaus, Fidela. *Tesis: Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul.* PRODI Manajemen Rumahsakit: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2015.
- Harnilawati. *Pengantar Ilmu Keperawatan Komunitas.* Sulawesi Selatan: Penerbit Pustaka As-salam, 2013.
- Hastono, Sutanto. *Statistik Kesehatan, Edisi Kedua.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Hidayah, Titik. *Tesis: Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Bukan Penerima Bantuan Iuran (BPJS non PBI) Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Dokter Keluarga di Kecamatan Laweyan Surakarta.* Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015.
- Hidayat, A Aziz. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data.* Jakarta: Salemba Medika, 2008.
- Ilham. *Tesis: Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah.* Program Pascasarjana: Universitas Hasanuddin Makassar, 2015.
- Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2008.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (KEMENKES RI). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional,* 2014.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,* 2004.

- Kusumawati,Puri. *Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Perusahaan dan Non Asuransi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surakarta*. Fakultas Ilmu Kesehatan :Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.
- Lontaan,Marselia. *Kualitas Pelayanan Publik di RSUP.Prof.Dr.R.D Kandou Malalayang Manado (Studi pada pasien peserta BPJS Kesehatan)*, 2014.
- Mukti, W. Y., Hamzah, A., dan Nyorong, M. *Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu*. Vol 2 No 3, 2013.
- Mumu,Kandou dan Doda. *Analisi Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado*. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat: Universitas Sam Ratulangi Manado, 2014.
- Ningrum,Ayu. *Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pekanbaru Vol.2 No.2*. FISIP: Universitas Riau, 2015
- Notoatmodjo,S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010 Nurani, Tutik. Tesis: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rawat Inap di RSUD Dr. Moewardi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012.
- Nursalam. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika, 2008.
- Nursalam. *Konsep Metodologi penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika, 2008.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Vol 49 NO 1, 1985.
- Pena, Mileide M, Edenise, da Silva, Daisy, Maria, and Marta Melleiro. *The Use ofThe Quality Model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Health Services*. Brazil: University of Sao Paulo, 2013.
- Pohan,Imbalo. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC, 2006.
- Prakoso,Sigit. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Rumah Sakit Kecamatan Batang*. Vol 4 No 1. Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Semarang, 2015.
- Rattu Prisilia,Herman warous, rivelino. *Perbedaan Kualitas PelayananKeperawatan Terhadap Pasien Penerima Bantuan Iuran dan Pasien Bukan Penerima Bantuan Iuran (Penelitian pada Irna C RSUD Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Vol 3 Nomor 1. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas kedokteran: Universitas Sam Ratulangi, 2015.
- Respati,Ayu. Skripsi: *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan TingkatKepuasan Pasien Rawat Inap di rumah sakit Kota Semarang*, 2014.
- Respati,Shinta. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat KepuasanPasien Rawat Inap di rumah sakit Kota Semarang*. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan: Universitas Negeri Semarang, 2014.

- Sastroasmoro,Sudigdo dkk. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta:CV.Sagung Seto, 2010.
- Setiadi. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha, 2007. Suaib,Nur Intan dkk. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu*. FKM Univesitas Hasanudin, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Adminstrasi*. Bandung: Alfabeta, 2007. Sujarweni,wiratna. *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Gava Media, 2014.
- Swarjana,Ketut. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI, 2012.
- Tim Pustaka Yustisia. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dariBPJS*. Jakarta: Visimedia, 2014.
- Tjiptono,Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset,2012.
- Ulinuha, fuzna. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*, 2014.
- Wahyuni, arma , fitria. *Perbandingan Preferensi Peserta BPJS Terhadap KualitasPelayanan di Rumah Sakit DR. Pringadi dan Rumah Sakit Martha Friska Medan*. Departemen Kependudukan dan Biostatistik FKM USU: Universitas Sumatera Utara, 2015.
- Widyasih,Eka dkk. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal*. Fakultas Ilmu Kesehatan : Universitas Muhamadiyah Surakarta, 2014.
- Widyatmoko,Andy. *Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan KesehatanNasional BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun*.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Diponegoro, 2014.

