

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN-KIS DI PUSKESMAS BERUNTUNG RAYA TAHUN 2020

Desi Setiyani¹, Asrinawaty², Ahmad Zacky Anwary³

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM16070374

² Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1116128801

³ Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1107118303

Email: maniscantik658@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan harus sesuai dengan standar dan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan prima dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian *analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien peserta JKN yang datang berobat di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya pada bulan Januari-Desember tahun 2019 sebanyak 6.719 orang dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* sebanyak 99 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan analisis data dengan *chi square*. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien JKN-KIS sebagian besar puas sebesar 58 responden (58,6%), kualitas pelayanan prima pada pasien JKN-KIS sebagian besar baik sebesar 70 responden (70,7%) dan ada hubungan kualitas pelayanan prima dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020 dengan *p value* (0,001) < α (0,05). Diharapkan puskesmas dapat memberikan penghargaan bagi petugas berprestasi dan petugas yang menerapkan pelayanan prima bagi pasien serta evaluasi pelayanan setiap 3 bulan sekali.

Kata Kunci : kualitas mutu pelayanan, kepuasan pasien

ABSTRACT

*Quality of service is an important element in health care services. The quality of health services must be in accordance with standards and the utilization of resources is reasonable, efficient and effective. Patient satisfaction in assessing quality or good service, and is an important measure that is fundamental to the quality of service. The research objective was to determine the relationship between excellent service quality and JKN-KIS patient satisfaction at the Beruntung Raya Health Center in 2020. This study was an analytical study with a cross sectional approach. The population was all JKN participant patients who came for treatment at the work area public health center of Beruntung Raya January-December 2019 as many as 6,719 people with accidental sampling technique of 99 respondents. The research instrument used a questionnaire and data analysis with chi square. Based on the results of the research, the satisfaction of JKN-KIS patients was mostly satisfied by 58 respondents (58.6%), the excellent service quality for JKN-KIS patients was mostly good by 70 respondents (70.7%) and there was a relationship between excellent service quality and patient satisfaction. JKN-KIS at public health center of Beruntung Raya in 2020 with *p value* (0.001) < α (0.05). It is hoped that the puskesmas can give awards for outstanding officers and officers who implement excellent service for patients as well as service evaluations every 3 months.*

Keywords: quality of service, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 75 tahun 2014 mengatakan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan

dituangkan dalam suatu sistem. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu. hidup dalam lingkungan sehat; dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Menkes RI, 2014).

Kualitas pelayanan adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan harus sesuai dengan standar dan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif (Ningrum, 2014). Kualitas pelayanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan (konsumen) serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan pengguna layanan (konsumen) sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen (Algifari, 2019).

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan (Barata 2014).

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli. Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan Pasien (Imbalo 2017).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional penting dilakukan karena telah diamanatkan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan pasal 42, bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan. Untuk mengetahui bermutu atau tidaknya pelayanan yang diberikan, dapat dilihat dari kepuasan pasien yang mengakses pelayanan kesehatan.

Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat. Berdasarkan data kunjungan pasien JKN di Puskesmas Beruntung Raya pada tahun 2017 sebesar 6.719 kunjungan, tahun 2018 sebesar 7.370 kunjungan dan tahun 2019 menurun sebesar 6.719 kunjungan. Data pasien rujukan dari Puskesmas Beruntung Raya ke Rumah Sakit tahun 2017 sebesar 888 pasien, tahun 2018 sebesar 957 pasien.

Studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Beruntung Raya tanggal 4 Maret 2020 pada 10 pasien didapat 7 orang (70%) tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas disebabkan pasien mengeluh antri terlalu lama, ruang tunggu yang terlalu sempit dan penanganan pada pasien terlalu lama sedangkan 3 orang (30%) merasa puas disebabkan pengambilan obat tidak terlalu lama dalam mengantri

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analitik yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif kemudian dianalisa untuk mencari hubungan antara dua variabel. Metode ini digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Rancangan penelitian cross sectional yaitu variabel sebab dan akibat yang terjadi diukur atau dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2012).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta JKN yang datang berobat di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya pada bulan Januari-Desember tahun 2019 sebanyak 6.719 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien peserta JKN yang datang berobat di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya pada bulan Juni tahun 2020 sebanyak 99 responden. Teknik sampling yang digunakan secara *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012) Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat uji statistik *chi square test*, derajat kepercayaan 95%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien JKN-KIS dan kualitas pelayanan prima di Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020

No	Variabel	Total	%
1	Kepuasan pasien JKN-KIS		
	Tidak puas	41	41.4
	Puas	58	58.6
	Jumlah	99	100
2	Kualitas pelayanan prima		
	Kurang baik	29	29.3
	Baik	70	70.7
	Jumlah	99	100

Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa kepuasan pasien JKN-KIS sebagian besar puas sebesar 58 responden (58,6%) dan kualitas pelayanan prima pada prima pada pasien JKN-KIS sebagian besar baik sebesar 70 responden (70,7%).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan kualitas pelayanan prima dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020

Variabel	Kepuasan pasien JKN-KIS				Total		p-value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kualitas pelayanan prima							
Kurang baik	20	69	9	31	29	100	0,001
Baik	21	30	49	70	70	100	

Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 2 bahwa sebagian besar kualitas pelayanan prima kategori baik cenderung pasien JKN-KIS puas sebesar 49 responden (70%). Dari hasil uji *chi square* (χ^2) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,001 maka *p value* < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan kualitas pelayanan prima dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien JKN-KIS

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan pasien JKN-KIS sebagian besar puas sebesar 58 responden (58,6%). Kepuasan pasien disebabkan pasien merasa bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Beruntung Raya memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih 75,9%. Kesadaran petugas/pegawai puskesmas dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki menjadi jaminan dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi pelanggan dimana alternatif yang dipilih bisa memberikan sekurang-kurangnya hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tersebut tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2015)

Penelitian Wijaya (2018) mengatakan bahwa tingkat kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan baik secara parsial maupun simultan. Kepuasan pasien adalah hasil dari pelayanan kesehatan yang diterima oleh setiap pasien dan akan berpengaruh pada status kesehatan. Kepuasan pasien selalu digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan dari setiap fasilitas kesehatan yang ada untuk menjadi lebih baik (Pohan, 2007; Nusa, 2012).

Kualitas pelayanan prima pada pasien JKN-KIS

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan prima pada prima pada pasien JKN-KIS sebagian besar baik sebesar 70 responden (70,7%). Kualitas pelayanan kesehatan prima adalah tingkat kesempatan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien JKN-KIS sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk serta dilain pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan oleh puskesmas

Kualitas pelayanan yang baik disebabkan pasien merasa dokter bersedia menanggapi keluhan pasien 69,7%. Komunikasi Dokter Pasien merupakan landasan yang penting dalam proses diagnosis, terapi maupun pencegahan penyakit. Kesiapan dokter untuk menyediakan waktu yang cukup sangat diperlukan untuk menjalin komunikasi yang baik antara Dokter Pasien. Pasien akan merasa segan untuk berkomunikasi dengan baik dengan dokter yang selalu sibuk, tampak tergesa-gesa dan terlihat enggan untuk berkomunikasi.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1995 menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggannya (Ibrahim, 2012).

Hubungan kualitas pelayanan prima dengan kepuasan pasien JKN-KIS

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sebagian besar kualitas pelayanan prima kategori baik cenderung pasien JKN-KIS puas sebesar 49 responden (70%). Dari hasil uji *chi square* (χ^2) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,001 maka p value $< 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan kualitas pelayanan prima dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020.

Penelitian di atas menunjukkan bahwa salah satu kunci untuk mendapatkan kualitas pelayanan prima adalah pelayanan yang baik kepada pasien dimana dengan pelayanan baik maka kepuasan pasien akan meningkat. Petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat apakah bersikap adil atau tidak dapat dilihat pada proses pelayanan yang diberikan dimana yang datang lebih dahulu akan dilayani terlebih dahulu pula.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Kelana (2015) didapat bahwa ada pengaruh penerapan pelayanan prima perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak

Penelitian Ghalandari (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap *customer perceived value* dan kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas bila harapan terpenuhi sehingga dalam menciptakan kepuasan pelanggan perusahaan atau organisasi harus berkualitas karena kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan.

Penelitian ini didukung penelitian Immas (2012) didapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,995, yang berarti hubungan antara keduanya adalah sangat kuat. Hasil uji determinasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 99,0%, ini berarti 99,0% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap instansi jasa dalam bidang apapun. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang terbaik, instansi tersebut harus memperhatikan hal-hal sekecil apapun mengenai kebutuhan pelanggannya sesuai dengan *Standart Operational Procedure* (SOP), pedoman pelaksanaan, dan petunjuk pelaksanaan. Petugas pemberi layanan harus bekerja sesuai dengan prosedur yang ada. Prosedur-prosedur tersebut telah dibuat sesuai dengan porsi di bidang kerjanya masing-masing. Pelayanan bagi pasien peserta jamkesmas diperlakukan sama dengan pasien umum yang lain, hanya saja tidak dipungut biaya sepeserpun atas perawatan yang dilakukan (Prana, 2013).

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut : kepuasan pasien JKN-KIS didapat tidak puas sebesar 41 responden (41,4%) dan puas sebesar 58 responden (58,6%), Kualitas pelayanan prima pada pasien JKN-KIS didapat kurang baik sebesar 29 responden (29,3%) dan baik sebesar 70 responden (70,7%) dan Ada hubungan kualitas pelayanan prima dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020 dengan p value $(0,001) < \alpha (0,05)$

Disarankan Bagi Petugas Kesehatan wajib menerapkan 5 S yang artinya senyum, sapa, salam, sopan dan santun harus diterapkan di kehidupan sehari-hari terlebih lagi dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang datang ke Puskesmas. Bagi Puskesmas diharapkan Puskesmas dapat memberikan penghargaan bagi petugas berprestasi dan petugas yang menerapkan pelayanan prima bagi pasien serta evaluasi pelayanan setiap 3 bulan sekali. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan variabel berbeda seperti faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu mutu pelayanan, ketersediaan fasilitas, prosedur administrasi, atau sikap pelayanan tenaga medis

REFERENSI

- Algifari. 2019. *Mengukur kualitas Pelayanan dengan mengukur kepuasan, metode importance performance analysis (IPA) dan Model Rano*. Yogyakarta : BPEP.
- Barata, Atep Adya, 2014. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta : Penerbit Elex Media Computindo
- Ghalandari, Kamal. 2012. The Effect of E-Service Quality on E-Trust and E- Satisfaction as Key Factors Influencing Creation of E-Loyalty in E Business Context: The Moderating Role of Situational Factors. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*
- Ibrahim, DR. H. Amin. 2012. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Immas. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Skripsi*. Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
- Kelana. 2015 *Pengaruh penerapan pelayanan prima (service excellence) perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit*, Universitas Tanjungpura Kota Pontianak
- Menteri Kesehatan. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Ningrum, Rinda Musta. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 1 No 1.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nusa. 2012. *Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat Dengan Kepuasan Jasa Pelayanan Di Puskesmas Kombos Kota Manado*. Jurnal KESMAS, Vol. 7 No. 5, 2018
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional
- Peraturan Presiden No. 2 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
- Prana, 2013. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik. Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 1, Nomor 1, Januari 2013
- Puskesmas Beruntung Raya. 2018. *Profil Puskesmas Beruntung Raya*. Dinas Kesehatan Kabupaten Banjarmasin
- Rashid Al-Abri & Amina Al-Balushi. 2014. *Patients Satisfaction Survey As A Tool Toward Quality Improvement. Journal Nurse Care Quality*, Vol:16, No:4
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta
- Wijaya. 2018. *Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan di Kota Palembang*. Jurnal Riset dan Ekonomi Bisnis. Volume 13 Nomer 2