

# HUBUNGAN PENGETAHUAN PENDIDIKAN DAN PEKERJAAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PBI BPJS DI PUSKESMAS SUNGAI ULIN KOTA BANJARBARU TAHUN 2021

Hamdi, Sofia<sup>1</sup>, Ahmad Zacky Anwary<sup>2</sup>, Asrinawaty<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM. 17070246

<sup>2</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN. 1127028401

<sup>3</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN. 1107118301

Email:sofiahamdi180799@gmail.com

## ABSTRAK

Kepuasan pasien yaitu suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya. Pengukuran kepuasan pasien tidaklah mudah, Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terbagi menjadi 2, yaitu faktor internal dan eksternal. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan pengetahuan, pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021. Metode penelitian ini ialah survey analitik dengan penelitian yang dipakai ialah *cross sectional*. Sampel sebanyak 100 responden, penelitian ini memakai statistic *chi square* untuk mengetahui hubungan pengetahuan, pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pasien PBI BPJS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan pengetahuan (*p-value* = 0,000), pendidikan (*p-value* = 0,011), pekerjaan (*p-value* = 0,003) dengan kepuasan pasien PBI BPJS. Saran untuk pihak puskesmas ini sebagai bahan masukan-masukan untuk meningkatkan lagi kepuasan pasien.

**KATA KUNCI:**Pengetahuan, pendidikan, pekerjaan dengan kepuasan pasien PBI BPJS

Kepustakaan:34 (2002-2021)

## ABSTRACT

*Patient satisfaction is a level of patient feelings that arise as a result of the performance of the health services they receive. Measuring patient satisfaction is not easy. The factors that influence customer satisfaction are divided into 2, namely internal and external factors. The purpose of this study was to determine the relationship between knowledge, education and work with patient satisfaction of PBI BPJS at Sungai Ulin Community Health Center, Banjarbaru City in 2021. This research method was an analytic survey with cross sectional research. A sample of 100 respondents, this study uses chi square statistics to determine the relationship between knowledge, education and work with patient satisfaction of PBI BPJS. The results of this study indicate that there is a relationship between knowledge (*p-value*= 0.000), education (*p-value*= 0.011), occupation (*p-value*= 0.003) with PBI BPJS patient satisfaction. Suggestions for the puskesmas are as inputs to increase patient satisfaction.*

**KEYWORDS:**Knowledge, education, work with patient satisfaction of PBI BPJS

**LITERATURE:**34 (2002-2021)

## PENDAHULUAN

Kepuasan yaitu sensasi kesenangan atau kekecewaan individu yang muncul setelah kontras wawasan/kesannya tentang presentasi (atau konsekuensi) dari suatu item dan asumsinya. Kepuasan pasien yaitu derajat kecenderungan pasien yang muncul karena penyajian pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diantisipasi (Kotler, 2002). Kepuasan pasien yaitu hasil dari pelayanan kesehatan, dengan cara ini pasien baru akan merasa terpenuhi jika penyajian pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan sama atau melebihi asumsi mereka begitu juga sebaliknya, kekecewaan akan muncul jika pameran kesehatan tersebut administrasi yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan asumsi mereka (Pohan, 2007).

Memperkirakan kepuasan pasien sulit, mengingat upaya untuk memperoleh data yang diharapkan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien akan menghadapi hambatan sosial, khususnya ada kecenderungan individu untuk menjadi apatis, atau tidak memiliki keinginan apapun. untuk mengkomunikasikan analisis, terutama terhadap kantor perawatan medis yang diklaim pemerintah. Kepuasan klien administrasi yakni penunjuk kualitas bantuan yang signifikan (Budiman et al, 2010).

Variabel yang mempengaruhi loyalitas konsumen diisolasi menjadi 2 yaitu elemen dalam dan elemen luar. Variabel interior terdiri dari; Atribut individu (usia, orientasi seksual, tingkat sekolah dan pekerjaan), elemen sosial, gairah dan sosial). Sementara itu, variabel luar terdiri dari; Kualitas barang, nilai, administrasi, area, perkantoran, penggambaran, denah visual, iklim dan korespondensi (Andriyani, 2015).

Sesuai dengan World Health Gathering (WHA) ke-58, setiap negara harus menyiapkan dan membina Inklusi Kesehatan Umum (UHC) untuk setiap penduduknya. Dengan demikian, otoritas publik Indonesia bertanggung jawab atas pertanggung jawaban medis kerabatnya, khususnya

melalui Badan Pengawasan Bantuan Pensiun Federal (BPJS). Anggota BPJS terdiri dari 2, yaitu peserta PBI khusus (Penerima Bantuan Komitmen) dan non-PBI (Penerima Bantuan Komitmen). Anggota PBI (Penerima Bantuan Komitmen) yaitu penghuni golongan miskin, tidak mampu, dan tahan lama habis-habisan, dimana komitmennya dibayar oleh otoritas publik (Dekes, 2013). Sedangkan non-anggota PBI (Pemasok Bantuan Komitmen) yaitu penduduk yang komitmen bulannya dibayar oleh anggota sebenarnya (Layanan Kesejahteraan, 2013) (Yora, 2019)

Menurut World Health Association (WHO) pada tahun 2014, jumlah individu yang memakai layanan kesehatan di India yaitu 60,4 juta orang. Di China sebanyak 98,5 juta orang yang memakai layanan kesehatan. Sementara itu, di berbagai belahan ASIA, 38,4 juta orang yang memakai layanan kesehatan masih belum ditemukan (Masita, Yuniar, dan Lisnawaty, 2017).

Salah satu kebebasan dasar yang harus diakui oleh otoritas publik yaitu administrasi kesehatan, sebagaimana tertulis dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (selanjutnya disebut Undang-Undang Kesehatan) Pasal 15 yang menyatakan bahwa: "Pejabat publik bertanggung jawab atas aksesibilitas iklim, permintaan, dinas kesehatan, baik fisik maupun sosial bagi wilayah setempat untuk mencapai tingkat kesejahteraan yang setinggi-tingginya". Oleh karena itu, komitmen yang harus dipenuhi oleh otoritas publik yaitu mengakui dinas kesehatan dan administrasi melalui BPJS dengan kualitas bantuan yang ideal, untuk memenuhi pasien. Bukti minat warga Indonesia terhadap program BPJS dapat dilihat dari jumlah keuntungan individu menjadi peserta BPJS Kesehatan per April 2020 yang bertambah hingga 222,9 juta individu (Tampobulun, 2020).

Di Wilayah Kalimantan Selatan, berdasarkan informasi dari BPJS Kesehatan Kantor Cabang Banjarmasin, jumlah peserta

dalam aturan wilayah fungsi kantor cabang mencakup Perda Banjar 218.746 (40,46%), Kota Banjarbaru 152.837 (69,45%), Perda Kotabaru 142.870 (44,94%), Rezim Tanah Bumbu 150.684 (48,71%), Perda Tanah Laut 163.212 (47,88%), Perda Barito Kuala 136.241 (44,12%) dan Kota Banjarmasin 471.027 (73,02%) (Asrinawaty, Anwary, dan Darma, 2020) .

Berdasarkan informasi Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru (2021), penyertaan investasi BPJS Kota Banjarbaru pada April 2021 menyentuh 247.675 orang (86,5%) dari total penduduk 286.222 orang dengan penduduk yang belum menjadi peserta BPJS ke atas. sebanyak 38.547 individu (13, 5%). Jumlah anggota di setiap Puskesmas yaitu sebagai berikut: Puskesmas Sungai Ulin sebanyak 20.230 orang, Puskesmas Guntung Payung sebanyak 28.146 orang, Puskesmas Guntung Manggis sebanyak 24.769 orang, Puskesmas Landasan Ulin Timur sebanyak 12.312 orang, Puskesmas Banjarbaru sebanyak 38.699 jiwa, Puskesmas Sungai Besar sebanyak 21.819 jiwa. , Puskesmas Banjarbaru Utara diatas 40.669 jiwa, Puskesmas Landasan Ulin 37.092 jiwa, Puskesmas Cempaka 65.905 jiwa, Puskesmas Liang Anggang 20.522 jiwa (Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru, 2021).

Dari berbagai informasi di Puskesmas Sungai Ulin diketahui bahwa target kepesertaan BPJS yaitu 100% dari total penduduk sebanyak 20.681 orang namun pencapaian jumlah peserta BPJS pada bulan April 2021 yaitu 6734 orang (32,6%) dan jumlah peserta JKN hingga April 2021 sebanyak 6863 orang (33,2%) masih belum tepat sasaran (Puskesmas Sungai Ulin, 2021).

Sebagaimana tercantum dalam Pedoman Imam Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 menyatakan, habitat kesehatan umum diringkas sebagai Puskesmas. Puskesmas setempat yaitu dinas kesehatan yang mengkoordinir upaya kesehatan umum dan upaya kesehatan umum serta upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan menitikberatkan pada upaya promotif dan

preventif, untuk mencapai derajat kesehatan umum yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Nampirah, Rahman , dan Toni, 2016). )

Sesuai dengan Dinas Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, Puskesmas sebagai landasan penyelenggaraan upaya penyelenggaraan kesehatan dasar bagi daerah di wilayah kerjanya berperan dalam menyelenggarakan upaya kesehatan untuk membangun kewaspadaan, kesiapan dan kapasitas. hidup kokoh bagi setiap penghuninya untuk memperoleh derajat kesehatan yang ideal, guna melakukan upaya kesehatan. Baik upaya kesehatan umum tingkat utama maupun upaya kesehatan individu tingkat primer memerlukan administrasi tempat kesehatan yang terkoordinasi dan masuk akal untuk menciptakan presentasi komunitas kesehatan yang kuat dan produktif.

Pelayanan kesehatan yang baik yakni kebutuhan daerah dan sering menjadi bagian dari pencapaian kemajuan. Memahami bahwa administrasi kesehatan yakni kebutuhan setiap penduduk, otoritas publik sesekali berupaya untuk menghasilkan program-program yang dapat dikembangkan lebih lanjut dalam administrasi kesehatan umum. Salah satu proyek yang dikoordinir oleh Badan Publik Indonesia yaitu pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Masyarakat (JKN) yang dikoordinir oleh Badan Pengawasan Pensiun (BPJS) yang dikelola Pemerintah sebagaimana ditunjukkan oleh Undang-Undang (UU) khususnya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Kerangka Kerja Pensiun Berdukungan Pemerintah (SJSN) (Rumengen, Umboh, dan Kandou, 2015)

Fokus kesehatan dalam kerangka JKN/BPJS memainkan peran penting dalam peserta BPJS kesehatan. Jika pemberian administrasi puskesmas dapat diterima, maka semakin banyak anggota BPJS yang akan memanfaatkan administrasi kesehatan, namun sebaliknya dapat terjadi jika bantuan dirasakan kurang (Hasbi 2012). Contoh permasalahan yang sering muncul di Puskesmas yaitu aksesibilitas

tenaga kesehatan yang kurang dan kulminasi obat yang tidak memadai, ditambah dengan mentalitas dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien. Hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien yang selama ini belum sesuai dengan yang diharapkan menyebabkan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh petugas masih rendah. Hal ini sangat mempengaruhi minat daerah, khususnya peserta BPJS Kesehatan untuk memperoleh administrasi kesehatan di Puskesmas (Rumengen, Umboh, dan Kandou, 2015).

Salah satu hal yang dapat menilai pencapaian suatu Puskesmas dalam melayani daerah yaitu tingkat kepuasan pasien (Siregar, Kid, Fujiati, dan Isnayanti, 2018). Estimasi kepuasan pasien sangat penting dalam memberikan administrasi yang mahir, sukses dan lebih baik. Tingkat kepuasan pasien dengan administrasi yakni komponen penting yang dapat membuat bantuan yang responsif dalam mengelola keberatan pasien, dapat membatasi waktu dan biaya dan meningkatkan dampak administrasi pada pasien (Awalinda, Ake, dan Silva, 2019).

Badan publik melakukan penyegaran informasi anggota PBI JK yang pasti kita kenal sebagai Penerima Komitmen Pertanggungjawaban Kesehatan secara konsisten, perkembangan ini dilakukan sedemikian rupa sehingga informasi PBI (Penerima Bantuan Komitmen) sempurna.

Sesuai Kepala Iklan BPJS Kesehatan, M. Iqbal Anas mengatakan, kepastian anggota PBI JK menyinggung DTKS (Informasi Terpadu Bantuan Pemerintah Ramah), jelas perlu bantuan semua pertemuan penting agar peningkatan DTKS dapat terus berlanjut. sedang dilakukan sehingga mereka tepat. Masih ada beberapa penduduk yang didelegasikan memiliki pilihan untuk mencoba dan mendaftar menjadi anggota PBI, anggota tinggal menambahkan data tidak mampu dari RT/RW, kelurahan dan kecamatan yang masih ada RT/RW, kelurahan dan kelurahan

yang memiliki kerabat atau anggota keluarga terdekat yang terdaftar sebagai anggota PBI.

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 19 Juni 2021 yang dilakukan dengan wawancara kepada pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin, dari 5 responden diketahui 2 responden mengatakan kurang puas, dan 1 responden mengatakan tidak puas. Dari 2 responden mengatakan kurang puas dengan fasilitas di puskesmas yaitu kurangnya kursi tunggu pasien, dan waktu untuk pelayanannya lama. Sedangkan 1 responden yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan medis yang diberikan.

Untuk penelitian tentang kepuasan pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin belum pernah dilakukan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini yakni penelitian survei analitik yang memakai desain *cross sectional* yaitu pengumpulan data pada suatu saat tertentu (*point time approach*) untuk menganalisis kepuasan pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021. Metode penelitian ini dipakai untuk mengetahui hubungan pengetahuan, pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2021.

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh peserta PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021 pada bulan Januari-April yang berjumlah 2658 orang.

Sampel yaitu sebagian dari populasi penelitian (Norfai, 2021). Sampel yaitu sebagian dari populasi dari peserta PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021 yang berjumlah 2658 orang. Untuk menentukan besarnya sampel yang diperlukan yaitu dengan memakai rumus slovin Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis data memakai analisis univariat dan analisis bivariat.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2021

No	Umur	n	%
1	15-24 Tahun	24	24
2	25-34 Tahun	24	24
3	35-44 Tahun	25	25
4	45-54 Tahun	18	18
5	55-64 Tahun	9	9
	Total	100	100
No	Jenis Kelamin	n	%
1	Laki-laki	31	31
2	Perempuan	69	69
	Total	100	100
No	Pendidikan Terakhir	n	%
1	Tinggi	15	15
2	Menengah	38	38
3	Dasar	47	47
	Total	100	100
No	Pekerjaan	n	%
1	Bekerja	45	45
2	Tidak Bekerja	55	55
	Total	100	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 1 di atas hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 35-44 tahun sebanyak 25 responden (25%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 69 responden (69%). Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir pendidikan dasar sebanyak 47 responden (47%). Berdasarkan penelitian pada saat di lapangan diketahui responden yang memiliki latar pendidikan sarjana/diploma. Berdasarkan kalau kita tau orang yang bisa menjadi peserta PBI BPJS yaitu orang yang

tidak mampu, fakir miskin dan cacat total. Serta hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak bekerja sebanyak 55 orang (55%). Karakteristik yang bisa menjadi peserta PBI BPJS yaitu cacat total, fakir miskin dan orang tidak mampu. Tetapi realita di lapangan pada saat saya melakukan penelitian peserta PBI BPJS saya tidak menemukan pasien dengan cacat total bahkan ada yang sarjana/diploma bahkan ada pasien yang sedang berkuliah, dan rata-rata yang bekerja sebagai wiraswasta.

### 2. Analisis Data

#### a. Analisis Univariat

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan dan pengetahuan Pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2021

No	Kepuasan Pasien PBI BPJS	n	%
1	Sangat Puas	25	25
2	Puas	54	54
3	Tidak Puas	21	21
	Total	100	100
No	Pengetahuan	n	%
1	Baik	16	16
2	Cukup	29	29
3	Kurang	55	55
	Total	100	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 2 di atas hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas sebanyak 54 orang (54%). Responden lebih cenderung mengatakan puas, akan tetapi pada saat wawancara santai sesudah melakukan wawancara tentang kuesioner pasien masih ada yang mengatakan tidak puas dengan pegawai yang kurang ramah dengan pasien, antrian yang lama, dan pihak apotik kurang menjelaskan tentang obat yang akan dikonsumsi pasien. Selama saya melakukan penelitian yang saya lihat untuk antrian agak lama, kurangnya tempat

duduk tunggu pasien, sampai ada yang berdiri untuk menunggu antrian, kurangnya arahan dari pegawai kepada pasien untuk tempat ruangan yang mau di tuju. Dan pegawai yang kurang sopan

menanyakan pasien atau pengunjung dengan nada tinggi dan sinis.

Berdasarkan tabel 2 di atas hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengetahuan kurang sebanyak 55 responden (55%).

b. Analisis Bivariat

Tabel 3 Hubungan Pengetahuan dengan Kepuasan, Pendidikan terakhir dan pekerjaan PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021

No	Pengetahuan	Kepuasan Pasien PBI BPJS						Jumlah		p
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%	n	%			
1	Baik	16	100	0	0	0	0	16	100	0,000
2	Cukup	1	3,4	24	82,8	4	13,8	29	100	
3	Kurang	8	14,5	30	54,5	17	30,9	55	100	
	Jumlah	25	25	54	54	21	21	100	100	

  

No	Pendidikan Terakhir	Kepuasan Pasien PBI BPJS						Jumlah		p
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%	n	%			
1	Tinggi	7	46,7	4	26,7	4	26,7	15	100	0,000
2	Menengah	13	34,2	19	50	6	15,8	38	100	
3	Dasar	5	10,6	31	66	11	23,4	47	100	
	Jumlah	25	25	54	54	21	21	100	100	

  

No	Pekerjaan	Kepuasan Pasien PBI BPJS						Jumlah		p
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%	n	%			
1	Bekerja	16	35,6	26	57,8	3	6,7	45	100	0,003
2	Tidak Bekerja	9	16,4	28	50,9	18	32,7	55	100	
	Jumlah	25	25	54	54	21	21	100	100	

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 16 responden yang memiliki pengetahuan baik sebagian besar sangat puas sebanyak 16 orang (100%), dari 29 responden yang memiliki pengetahuan cukup sebagian besar responden puas sebanyak 24 orang (82,8%), sedangkan dari 55 responden yang memiliki pengetahuan kurang sebagian besar sebanyak 30 orang (54,5%). Hasil uji statistik dengan uji Chi Square ditemukan  $p\text{-value} = 0,000$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan pengetahuan dengan Kepuasan Pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021. Berdasarkan kenyataan di lapangan

diketahui pasien yang memiliki pengetahuan kurang tapi mereka memilih puas, walaupun dengan pegawai yang kurang ramah dengan pasien, antrian yang lama, dan pihak apotik kurang menjelaskan tentang obat yang akan dikonsumsi pasien tetapi.

Berdasarkan tabel di atas bahwa dari 15 responden yang memiliki pendidikan tinggi sebagian besar sangat puas sebanyak 7 orang (46,7%), dari 38 responden yang memiliki pendidikan menengah sebagian besar puas sebanyak 19 orang (50%), sedangkan dari 47 responden yang memiliki pendidikan rendah sebagian besar puas sebanyak 31 orang (66%). Hasil uji statistik dengan uji

chi Square ditemukan  $p\text{-value} = 0,011$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021. Saat penelitian berlangsung fakta yang ada di lapangan diketahui sarjana/diploma sebagai pendidikan terakhir pasien PBI BPJS, dimana yang kita ketahui kriteria peserta PBI BPJS yaitu orang yang tidak mampu. Adanya ketidaksesuaian data yang di dapat pemerintah dengan kenyataan mungkin yang menjadikan pasien tersebut sebagai peserta PBI BPJS.

Berdasarkan tabel diatas dari 45 responden yang memiliki pekerjaan sebagian besar puas sebanyak 26 orang (57,8%), dari 55 responden yang tidak memiliki pekerjaan sebagian besar puas sebanyak 28 orang (50,9%). Hasil uji statistik dengan uji Chi Square ditemukan  $p\text{-value} = 0,003$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021. Berdasarkan hasil di lapangan diketahui pasien PBI BPJS yang memiliki pekerjaan dan dominan bekerja sebagai wiraswasta. Dimana kita tau kalau yang bekerja sebagai wiraswasta biasanya memakai Non PBI BPJS.

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Pengetahuan berhubungan dengan Kepuasan Pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan hasil uji Chi Square ditemukan  $p\text{-value} = 0,000 \leq \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

artinya ada hubungan pengetahuan dengan Kepuasan Pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021.

Berdasarkan hasil dari 16 responden yang memiliki pengetahuan baik sebagian besar sangat puas sebanyak 16 orang (100%), dari 29 responden yang memiliki pengetahuan cukup sebagian besar responden puas sebanyak 24 orang (82,8%), sedangkan dari 55 responden yang memiliki pengetahuan kurang sebagian besar puas sebanyak 30 orang (54,5%).

Masyarakat yang berpengetahuan kurang mereka puas karena kurangnya pengetahuan seseorang tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan, karena kepuasan yaitu menemukan pelayanan suatu jasa sesuai dengan harapannya.

Masyarakat dengan pengetahuan kurang dan cukup mereka mengatakan puas, dan dimana pengetahuan baik mereka merasakan sangat puas karena mereka dapat merasakan manfaat dari BPJS itu sendiri.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pasien PBI BPJS. Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian Azyyati Ridha Alfian, Delvi Tika, Devid Leonard dan Dewi Mardawati pada tahun 2020 apabila pengetahuan seseorang rendah maka akan mengakibatkan rendahnya kepuasan seseorang terhadap sesuatu pelayanan yang diharapkan, yang berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan kenyataan di lapangan diketahui pasien yang memiliki pengetahuan kurang tapi mereka

memilih puas, walaupun dengan pegawai yang kurang ramah dengan pasien, antrian yang lama, dan pihak apotik kurang menjelaskan tentang obat yang akan dikonsumsi pasien tetapi.

## **2. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021**

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 15 responden yang memiliki pendidikan tinggi sebagian besar sangat puas sebanyak 7 orang (46,7%), dari 38 responden yang memiliki pendidikan menengah sebagian besar puas sebanyak 19 orang (50%), sedangkan dari 47 responden yang memiliki pendidikan rendah sebagian besar puas sebanyak 31 orang (66%).

Berdasarkan tabel 3 hasil uji statistik dengan uji *chi Square* ditemukan *p-value*= 0,011 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021.

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 15 responden yang memiliki pendidikan tinggi sebagian besar sangat puas sebanyak 7 orang (46,7%), dari 38 responden yang memiliki pendidikan menengah sebagian besar puas sebanyak 19 orang (50%), sedangkan dari 47 responden yang memiliki pendidikan rendah sebagian besar puas sebanyak 31 orang (66%).

Pendidikan yang dimiliki seseorang akan mempengaruhi pengetahuan akan tingkatan kepuasan masyarakat dengan fasilitas yang dipakai. Semakin rendah pendidikan seseorang maka akan membuat pengetahuan seseorang mengganggu tingkat kepuasan semua sama yaitu

puas karena dengan mereka menemukan pengobatan atau cek kesehatan dengan gratis mereka pun sudah merasa senang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien PBI BPJS. Masyarakat yang berpendidikan rendah merasa puas karena mereka menemukan pelayanan kesehatan fasilitas pertama dengan gratis, mereka cukup memperlihatkan kartu PBI BPJS Kesehatan sebagai bukti untuk berobat atau kontrol kesehatan di puskesmas. Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian Viktor Edyward Marbun pada tahun 2020, pendidikan tinggi mayoritas merasa puas terhadap lima mutu pelayanan di Puskesmas Patumbuk.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien PBI BPJS. Hasil ini berbanding terbalik dengan penelitian Fanny Arhitunggal Hakim dan Chriswardani Suryawati pada tahun 2019, semakin tinggi pendidikan seseorang, maka seseorang tersebut akan kritis dalam menerima tingkat kepuasan atau dalam menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapannya. Semakin tinggi tingkat pendidikan klien maka tingkat kepuasannya semakin rendah, yaitu yang bermaksud biasanya orang dengan pendidikan rendah tidak mempunyai harapan tinggi kepada orang lain atas dirinya. Begitu juga sebaliknya, orang yang berpendidikan tinggi biasanya mempunyai harapan yang tinggi terhadap orang lain atas dirinya.

Saat penelitian berlangsung fakta yang ada dilapangan diketahui sarjana/diploma sebagai pendidikan

terakhir pasien PBI BPJS, dimana yang kita ketahui kriteria peserta PBI BPJS yaitu orang yang tidak mampu. Adanya ketidaksesuaian data yang di dapat pemerinta dengan kenyataan mungkin yang menjadikan pasien tersebut sebagai peserta PBI BPJS.

### **3. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021**

Berdasarkan tabel 3 hasil uji statistic dengan uji *Chi Square* ditemukan  $p\text{-value}= 0,003$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021.

Berdasarkan hasil dari penelitian 45 responden yang memiliki pekerjaan sebagian besar puas sebanyak 26 orang (57,8%), dari 55 respnden yang tidak memiliki pekerjaan sebagian besar puas sebanyak 28 orang (50,9%).

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien PBI BPJS. Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian Devi Pramita Sari pada tahun 2018 di Puskesmas Bringin berdasarkan responden pekerja sebagai besar merasa puas akan pelayanan BPJS. Meskipun begitu pasien yang tidak bekerja cenderung puas merasa puas dibandingkan bekerja.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien PBI BPJS. Hasil ini berbanding terbalik dengan penelitian Fanny Arhitunggal Hakim dan Chriswardani Suryawati pada tahun 2019, semakin tinggi pekerjaan

seseorang maka tingkat kepuasannya semakin rendah.

Berdasarkan hasil di lapangan diketahui pasien PBI BPJS yang memiliki pekerjaan dan dominanan bekerja sebagai wiraswasta. Dimana kita tau kalau yang bekerja sebagai wiraswasta biasanya memakai Non PBI BPJS. Masyarakat puas baik bekerja maupun tidak bekerja karna mereka bisa gratis berobat maupun cek kesehatan biasa

## **PENUTUP**

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan ialah sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden 45% merasa puas.
2. Sebagian besar responden 55% memiliki pengetahuan kurang.
3. Sebagian besar 47% responden berpendidikan terakhir ialah pendidikan dasar.
4. Sebagian besar 55% responden tidak bekerja.
5. Ada hubungan pengetahuan dengan kepuasan pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021 ( $p\text{-value}= 0,000$ ).
6. Ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021 ( $p\text{-value}= 0,011$ ).
7. Ada hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021 ( $p\text{-value}= 0,003$ ).

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani,I.2015.*Hubungan Kualitas Pelayanan dalam Lima Dimensi Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo*.Skripsi.Surakarta:Stikes Kusuma Husada Surakarta.
- Asrinawaty,A.,Anwary,A.Z.,& Darma,Y.2020.*Hubungan Pendidikan dan Perceived Benefit dengan Kepersertaan Jaminan Kesehatan Nasional sebagai Peserta PBP (Mandiri) pada Masyarakat di Kabupaten Banjar*.Jurnal Kesehatan Masyarakat,7,2.
- Athiuta,J.A.,Pasinringa,S.A.,Burhanuddin,B.2010.*Analisi Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Mutu Pelayanan di RSUD Dr.M.Haulussy Ambon*.Skripsi.Makassar:Universitas Hassanudin Makassar.
- Awalinda,T.,Ake,J.,& Silva,M.C.2019.*Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bailang Kota Manado*.Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo),7,1.
- BPJS.2020.*Data Kepesertaan*.Jakarta:Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Budiman,dkk.2010.*Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari*.Bogor:KM,Universitas Semarang. Vol 5,No.7.
- Denil.2012.*Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*.Diktat Mutu Pelayanan.
- Departemen Kesehatan RI.Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.Jakarta:Kementrian Kesehatan RI:2009.
- Dinas kesehatan Kota Banjarbaru.2021.*Data Kepesertaan BPJS*.Banjarbaru:Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.2016.*Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016*.Jakarta:Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler,Philip.2002.*Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*.Jakarta:PT.Prehallindo.
- Masita A,Yuniar N,Lisnawaty.2015.*Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Masyarakat Desa Tanailandu di Wilayah Kerja Puskesmas Kanapa-Napa Kecamatan Mawasangka Kabupaten Buton Tengah Tahun 2015*.Jurnal.
- Napirah,M.R.,Rahman,A.,& Tony,A.2016.*Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso*.Jurnal Pengembangan Kota,4,1.
- Norfai,2021.*Kesulitan dalam Menulis Karya Tulis Ilmiah Kenapa Bingung?*.Klaten:Lakeisha.
- Notoatmodjo,S.2012.*Metode Penelitian Kesehatan*.Jakarta:PT.Rineka Cipta.
- Pedoman Skripsi.2021.*Pedoman Skripsi Tahun 2021*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.(2014).*Pusat Kesehatan Masyarakat*.Jakarta:Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Purnamasari,Wijayanti Indah.*Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015*.Skripsi.Semarang:Universitas Muhammadiyah Semarang,2016.
- Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru.2020.*Data Peserta BPJS Tahun 2021 (Januari-April)*.Banjarbaru:Puskesmas Sungai Ulin.
- Pohan I.2007.*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan:Dasar-dasar Pengertian dan*

- Penerapan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Rumengan, D.S.S., Umboh, J.M.L., Kandou, G.D., (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Artikel Penelitian*, 5, 2.
- Siregar, N.R., Boy, E., Fujiati, I.I., & Isnayanti, D. (2018). Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan Tahun 2017. *Artikel Penelitian*, 1, 2.
- Sultan, Saribulang. *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin, 2018.
- Syarifudin, B. 2010. *Panduan TA Keperawatan dan Kebidanan dengan SPSS*. Yogyakarta: Grafindo Litera Media.
- Tampubolon, Yoel. 2020. *Analisis Perbedaan Penanganan Gawat Darurat Pasien Non BPJS dan BPJS menurut Peraturan Perundang-undangan di Indonesia*. Skripsi. Tangerang: Universitas Pelita Harapan.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2011). *Badan Penyelenggara Jaminan Nasional*. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2004). *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Wawan, A dan Dewi, M. 2010. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Yora, Vallexa Septina. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Peserta Non PBI BPJS Kesehatan di Poliklinik Bhayangkara Polres Kediri*. Skripsi. Kediri: Universitas Muhammadiyah Malang, 2016