

# HUBUNGAN KUALITAS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL

Etlidawati <sup>1</sup>, Diyah Yulistika Handayani <sup>2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Manajemen Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah

<sup>2</sup>Departemen Keperawatan Komunitas, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah

Email: etlidawati@ump.ac.id

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Semakin tinggi pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin meningkat kepuasan pasien terhadap kinerja Puskesmas..

**Tujuan:** Mengetahui Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional

**Metode:** Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Lokasi penelitian di Puskesmas Sokaraja 1. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang di ambil sebanyak 98 responden, menggunakan teknik pengambilan sampel secara purposive sampling. Data yang diperoleh diolah menggunakan uji statistik chi-square.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan kesehatan sebagian besar baik sebesar (61.2 %) dan Kepuasan pasien dapat diketahui bahwa 55.1% responden yang menyatakan puas. Hasil analisis uji Chi Square didapatkan p-value = 0,000 (< 0,05), yang artinya ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan di Puskesmas I Sokaraja. .

**Kesimpulan:** Mutu pelayanan kesehatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan.

*Kata Kunci: Kepuasan pasien, Mutu pelayanan kesehatan, Pengguna JKN*

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah puskesmas. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan suatu organisasi 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.

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan

kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik.

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan di rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai aspek komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Harapan masyarakat yang penggunaan jamaninan pelayanan kesehatan juga berharap mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Pelayanan kesehatan yang baik masyarakat merasa ada manfaat terhadap jaminan kesehatan yang di miliki. Jaminan kesehatan nasional (JKN) adalah sistem perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Terselenggaranya sistem JKN terutama di fasilitas tingkat pertama diharapkan mampu meningkatkan derajat kesehatan seluruh penduduk Indonesia. Oleh karenan itu perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap peleksanaan sistem JKN.

Semua yang di keluhan oleh peserta jaminan kesehatan nasional berkaitan erat mutu pelayanan yang diberikan, dimana mutu adalah paduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakian atau pelanggan. Mutu pelayanan kesehatan yang ada dipuskesma sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberi pelayanan. Dengan adanya BPJS , mutu pelayanan yang diberikan pada pasien sudah ditentukan. Sebagian besar hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS.

Berdasarkan data tentang keikutsertaan BPJS Kesehatan yang ada di Jawa Tengah berkisar 17.681.834 juta jiwa, keikutsertaan di Kabupaten Banyumas sekitar 912.018 ribu peserta . Dan untuk di Sokaraja sendiri peserta yang ikut BPJS Kesehatan berkisar 5.130 jiwa dari jumlah penduduk di desa sokaraja 99.197 jiwa. Melihat banyaknya masyarakat yang sudah memiliki jaminan kesehatan. Bagaiman pelayanan yang didapatkan terhadap jaminan kesehatan yang dimilikinya

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasa pasien peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas Sokaraja tahun 2017

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Dimana peneliti hanya mendiskripsikan hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan

pasien penggunaan JKN kesehatan di Puskesmas Sokaraja.

Penelitian dilakukan Di Puskesmas I Sokaraja dari bulan November 2016 s/d Maret 2017 dengan jumlah sampel 98 responden. Teknik pengambilan sampel dengan Acidental sampling dengan kriteria adalah peserta Jaminan Kesehatan Nasional

## HASIL

Dari hasil penelitian kualitas mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sokaraja I didapatkan sebagai besar responden merasa pelayanan baik (61,2%). Sebagaimana responden 55,1 % menyatakan puas, cukup puas sebesar 36,7 % dan merasa kurang puas 8 % (table 1). Hasil analisis Chi Squera diperoleh hasil  $p=0,000$ , yang artinya ada hubungan antara kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas I Sokaraja (table 2).

## PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian kualitas mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sokaraja I didapatkan sebagai besar responden merasa pelayanan baik (61,2%). Hasil ini dapat dilihat responden merasa

fasilitas pelayanan kesehatan seperti ruang tunggu cukup nyaman karena tersedianya tempat duduk, bersih, prosedur penerimaan pasien menurut respondent tidak berbelit, yang memberikan pelayanan kesehatan baik perawat dan dokternya ramah.

Kemampuan memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Sikap profesionalisme tenaga kesehatan juga terlihat dari para petugas kesehatan menangani keluhan pasien ,melayani dengan baik, tepat dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan kesehatan. .

Hasil penelitian juga terlihat bagaimana petugas kesehatan mampu untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggannya. Daya tanggap di ukur dengan indikator kesigapan puskesmas dalam menangani keluhan pasien.

Pasien berharap mutu pelayanan kesehatan tersebut selalu meningkat dari waktu ke waktu , hal ini terlihat dimana pasien mesara dan melihat mutu pelayanan kesahatan masih ada yang kurang baik yaitu karena pasien beranggap puskesmas seharusnya juga ada dokter spesialis yang bisa mengatasi keluh pasien.

Tabel 1. Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional

Variabel	Frekuensi	Prosentase
<b>Mutu Pelayanan</b>		
Baik	60	61,2%
Cukup	28	28,6%
Kurang	10	10,2%
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Baik	54	55,1%
Cukup	36	36,7%
Kurang	8	8,2%
Total	98	100%

Tabel 2. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional

Variabel	Kepuasan Pasien						Total		<i>p-value</i>
	Puas		Cukup		Kurang		f	%	
	f	%	f	%	f	%			
<b>Mutu Pelayanan</b>									0,000
Baik	44	81.5	13	36.1	3	37.5	60	61.2	
Cukup	6	11.1	18	50	4	50.0	28	28.6	
Kurang	4	7.4	5	13.9	1	12.5	10	10.2	

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagaimana responden 55,1 % menyatakan puas, cukup puas sebesar 36,7 % dan merasa kurang puas 8 % . Kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan sebagai besar merasa puas. Hal ini tidak terlepas dari baiknya mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sokaraja kepada pasien tanpa memandang tingkatan ekonomi maupun sosial. Kepuasan pelayanan yang diperoleh didasarkan pada proses kinerja tenaga kesehatan berdasarkan prosedur, sikap ramah tenaga kesehatan dengan menunjukkan sikap empati yang baik dan memberikan arti sendiri dalam pelayanan.

Meskipun dari hasil penelitian menunjukkan sebagai besar pasien peserta JKN merasa puas dengan pelayan kesehatan di Puskesmas Sokaraja, tapi masih didapatkan juga 8% yang merasa tidak puas. Ketidakpuasan responden disebabkan karena hasil dari harapan lebih tinggi dari kenyataan yang dirasakan oleh pasien secara langsung seperti dimana puskesmas belum memiliki seorang tenaga kesehatan yang spesialis serta alat medis yang cukup lengkap.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan

dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2012). Maka bertolak dari pengertian kepuasan pasien, ada dua komponen yang akan memengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu komponen harapan dan komponen kinerja layanan kesehatan.

Hasil analisis dari uji statistik Chi Squera diperoleh hasil p value 0,000, dimana  $p \leq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan antara kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas I Sokaraja. Hal ini membuktikan bahwa mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan .data bahwa dari 98 responden, 66 (61,2%) mengantakan mutu pelayanan kesehatan peserta JKN. Sedangkan yang merasa cukup baik 28 (28,6%) dan kurang baik 10 responden mengatakana pelayanan kurabg baik .

Mutu pelayanan kesehatan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. . Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang menyatakan kepuasannya baik pada umumnya mendapat pelayanan yang baik juga. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya (Kotler, 2004)

Mutu pelayanan yang baik memberikan dampak yang positif bagi kesembuhan pasien sesuai dengan hakekat pelayanan dasar dari pelayanan kesehatan adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khorri (2014) menyimpulkan adanya hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Majowarno Kabupaten Jombang. Dan penelitian yang dilakukan oleh Merkouris (2014) tentang Assessment of patient satisfaction in public hospitals in Cyprus : a descriptive study , bahwa sebagai besar responden memiliki tingkat kepuasan pada pelayanan keperawatan. Peningkatan mutu pelayanan akan memberikan dampak pada pelayanan yang lebih efisien dan efektif sesuai dengan standart profesi, standart pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien.

Menurut Rahmani (2009) , faktor yang mempengaruhi kepuasan diantaranya kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan kemudahan, sesuai dengan kenyataan diperoleh pada saat penelitian ini responden merasa mutu pelayanan sudah baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien/peserta JKN di Puskesmas I Sokaraja. Mutu yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan ( Nursalam, 2011 )

## KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat hubungan antara antara kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas I Sokaraja. Perlunya peningkatan mutu pelayanan kesehatan agar kepuasan pasien terhadap jaminan kesehatan Nasional meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani. 2010. Hubungan antara mutu pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien.
- Ajaryani, Wike, D. 2009. "Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurej," Tesis. Semarang : Promosi Kesehatan Kajian Sumber daya manusia UNDIP
- Atika. 2015. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di instalasi raat inap rumah sakit umum daerah hasji makasar. <http://repository.unhas.ac.id:4001/digilib/files/disk1/371/--atikafakia-18532-1-15-atika-%29.pdf>
- Azwar, S. 2011. Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- BPJS Kesehatan. 2014. Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014, BPJS Kesehatan.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keiler. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Mubarrak, Wahid Iqbal. 2012. Kesehatan Masyarakat: Konsep dan Aplikasi Kebidanan. Jakarta: Selemba Medika
- Muninjaya, GdeA. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta: EGC
- Notoadmoriyadjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011. Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional, Jakarta: Selemba Medika
- Pohan, Imbalo S. 2012. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan, Jakarta: ECG

Rahmani, Velma Fidelia. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Bhakti Tangerang. Skripsi  
Schoenfelder, T., Klewer, J dan Kugler, J. 2010. Factor Associated with Patient

Satisfaction in Surgery: The Role of patient' Perception of Received Care, Visit Characteristics and Demografi Variabel. Journal Of Surgical Research, 164:53