

Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN terhadap Pelayanan Poli Penyakit Dalam RSUD Prof. MA. Hanafiah Batusangkar

Suci Yaumi Syahdati, Nur Afrainin Syah, Ida Rahmah Burhan

Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas
sucisyahdati@yahoo.com, nur@med.unand.ac.id, idarahmahburhan@med.unand.ac.id

Abstrak

Rumah sakit memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan berkualitas sehingga kepuasan pasien tercapai. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien peserta JKN yang berkunjung ke Poli Penyakit Dalam RSUD Prof. MA. Hanafiah Batusangkar. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan uji statistik *chi-square* ($p \leq 0,05$). Sebanyak 112 responden yang datang berkunjung diwawancarai dengan menggunakan kuesioner penelitian. Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat hubungan karakteristik responden (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan status kepesertaan) dengan kepuasan pasien. Prosedur pelayanan pendaftaran, pelayanan SDM, pelayanan obat, dan fasilitas yang dimiliki RS berhubungan dengan kepuasan pasien. Faktor yang berhubungan dengan kepuasan tersebut perlu ditingkatkan kualitasnya sehingga pasien puas dan ingin berkunjung kembali ketika mereka membutuhkan pelayanan.

Kata kunci: Jaminan Kesehatan, Kepuasan, Pasien, Pelayanan Rumah Sakit

Abstract

Hospitals have a responsibility to provide quality health services so that patient satisfaction is achieved. There were several factors that can affect the satisfaction of JKN participant patients who visit the Internal Medicine Outpatient services in Prof. MA. Hanafiah Hospital in Batusangkar. This study used a cross-sectional design with chi-square statistical test ($p \leq 0.05$). A total of 112 respondents who came to visit were interviewed using a research questionnaire. The results showed that there was no relationship between respondent characteristics (gender, age, education level, occupation, and membership status) with patient satisfaction. Procedures for registration services, HR services, drug services, and facilities owned by hospitals are related to patient satisfaction. Factors related to satisfaction need to be improved so that patients are satisfied and intend to visit again when they need service.

Keywords : Health Insurance, Hospital Service, Patient, Satisfaction

PENDAHULUAN

Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan dimaksudkan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan yang menyelenggarakan program jaminan

kesehatan di Indonesia yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (1). Salah satu fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS yaitu Rumah Sakit (RS).

RS memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh. Salah satu kriteria untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dengan cara mengukur kepuasan pasien yang

<http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan>

Article History :

Submitted 30 Juni 2022, Accepted 28 September 2022, Published 30 September 2022

berkunjung. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan RS diketahui dengan cara membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pasien.

Hasil penelitian Mustika *et al* (2019) diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu *reliability* (kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan), *responsiveness* (kemampuan merespon dengan cepat), *emphaty* (kepedulian terhadap pasien), dan *tangible* (kondisi sarana dan prasarana) (2). Hal yang berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2016) yang diketahui dari lima dimensi mutu pelayanan pasien hanya *tangible* dan *assurance* (jaminan) yang berhubungan dengan kepuasan pasien (3).

Pangerapan *et al* (2018) melakukan penelitian di Poliklinik Penyakit Dalam RSU GMIM Pancaran Kasih Manado dengan hasil terdapat hubungan *tangible*, *responsiveness*, dan *emphaty* dengan kepuasan pasien (4). Sedangkan penelitian Juwita *et al* (2017) menemukan kelima dimensi mutu pelayanan pasien berhubungan dengan kepuasan pasien (5).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan pasien karena pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Meningkatnya jumlah rumah sakit baik rumah sakit pemerintah maupun swasta seharusnya mendorong pihak manajemen rumah sakit untuk berupaya mempertahankan loyalitas pasien (3). Beberapa penelitian di atas meneliti faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan saja. Sehingga dalam penelitian ini peneliti melakukan pengukuran kepuasan pasien di RS dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor tersebut tidak hanya berkaitan dengan pelayanan namun juga faktor pasien sebagai responden penelitian.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian dilakukan pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berkunjung ke poli penyakit dalam RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 112 orang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang memuat pertanyaan mencakup identitas responden, persepsi prosedur pelayanan (pendaftaran), persepsi pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan), persepsi pelayanan obat, persepsi fasilitas, dan kepuasan pasien. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara wawancara. Teknik analisis data menggunakan uji *chi-square* ($p \leq 0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tidak terdapat hubungan antara karakteristik responden (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan status kepesertaan BPJS) dengan kepuasan pasien peserta JKN sebagaimana yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berada dalam katagori umur produktif, berjenis kelamin perempuan, tingkat pendidikan sedang (SMA ke bawah), tidak bekerja, dan dengan status kepesertaan bukan PBI. Hal yang sama juga ditemukan dalam penelitian Suratri *et al* (2018) yang mana sebagian besar responden yang terlibat adalah perempuan, tingkat pendidikan SMP-SMA, tidak bekerja, dan status kepesertaan BPJS adalah non PBI (6). Akses terhadap pelayanan kesehatan lebih banyak dilakukan oleh perempuan dimungkinkan karena jumlah pekerja wanita lebih sedikit sehingga lebih memiliki ketersediaan waktu untuk berkunjung ke fasilitas kesehatan (7).

Penelitian Hidayati *et al* (2014) menemukan tidak terdapat hubungan umur dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dimungkinkan karena semua pasien tanpa memandang kelompok umur membutuhkan perhatian tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori hirarki kebutuhan Maslow bahwa manusia membutuhkan rasa cinta, kasih sayang, serta harga diri (8).

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula kemungkinan bagi orang tersebut untuk mengaplikasikan pengetahuan yang mereka miliki. Mereka akan cenderung lebih memperhatikan hal-hal positif menyangkut kesehatannya, salah satunya dalam mengakses pelayanan kesehatan (9). Orang dengan

pendidikan tinggi cenderung memiliki akses yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan (7). Pasien dengan tingkat pendidikan tinggi akan lebih kritis terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima jika dirasakan tidak sesuai dengan yang seharusnya (10).

Penelitian Siswati (2015) terkait kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap juga melibatkan lebih banyak responden perempuan, rentang usia terbanyak 45-59 tahun, tingkat pendidikan terbanyak SMA sederajat, dan berdasarkan pekerjaan paling banyak ibu rumah tangga (11).

Hasil penelitian di RSUP Dr. M. Djamil juga menunjukkan bahwa pasien perempuan lebih memiliki minat untuk memeriksakan atau berobat ke RS dibanding laki-laki. Sebagian besar pasien yang berobat berada pada rentang usia 36-59 tahun. Persentase pasien berobat terbanyak berdasarkan tingkat pendidikan yaitu pendidikan menengah (SLTP, SMA). Sebagian besar pasien yang berobat adalah ibu rumah tangga, hal ini kemungkinan karena ibu rumah

tangga lebih memiliki waktu luang untuk mengunjungi fasilitas kesehatan (12).

Penelitian Hakim *et al* (2019) diketahui karakteristik pasien yang berhubungan dengan tingkat kepuasan yaitu pekerjaan, penghasilan, pendidikan, dan status kepesertaan BPJS. Sedangkan jenis kelamin dan umur tidak berhubungan (13). Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan di RS Sekarwangi Cibadak Kab. Sukabumi yang mana tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan untuk pendidikan, pekerjaan, dan status kepesertaan BPJS berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien (14).

Pada penelitian ini diketahui lebih dari separuh responden penelitian adalah orang yang tidak bekerja. Dalam penelitian Yulianti (2013) diketahui bahwa seseorang yang bekerja tidak terikat oleh waktu seperti wiraswasta akan lebih sering berkunjung ke fasilitas kesehatan (9).

Tabel 1. Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien

Karakteristik	Kepuasan				Total		OR	p-Value
	Tidak puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Jenis kelamin							0,66	0,39
a. Laki-laki	18	41,9	25	58,1	43	100		
b. Perempuan	36	52,2	33	47,8	69	100		
Umur							1,08	1
a. Lansia	3	50	3	50	6	100		
b. Produktif	51	48,1	55	51,9	106	100		
Tingkat pendidikan							2,04	0,34
a. Sedang	49	50,5	48	49,5	97	100		
b. Tinggi	5	33,3	10	66,7	15	100		
Pekerjaan							2,09	0,08
a. Tidak bekerja	34	56,7	26	43,3	60	100		
b. Bekerja	20	38,5	32	61,5	52	100		
Status Kepesertaan							0,64	0,39
a. Bukan PBI	36	45	44	55	80	100		
b. PBI	18	56,2	14	43,8	32	100		

Sumber: Diolah oleh Peneliti

Kepuasan pasien muncul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang mereka peroleh dengan membandingkan harapan dan kenyataan yang mereka terima (15). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien peserta JKN sebagaimana yang dapat dilihat pada Tabel 2. Dari Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pendaftaran, pelayanan sumber daya manusia (SDM), pelayanan obat, dan fasilitas berhubungan dengan kepuasan pasien peserta JKN.

Penelitian yang dilakukan di RSUD Tulehu diketahui lebih dari separuh responden memiliki persepsi tidak baik terhadap pelayanan di pendaftaran dan menyatakan kinerja pelayanan tidak baik (16). Loket pendaftaran merupakan pelayanan pertama yang diberikan ketika pasien berkunjung ke RS dan dapat menjadi penentu kepuasan pasien dan keinginan pasien untuk melanjutkan pelayanan selanjutnya (17). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran yaitu waktu tunggu, kecepatan pelayanan, dan ketepatan jadwal pelayanan (18).

Pelayanan dokter yang baik meliputi kecepatan dalam melakukan penanganan terhadap keluhan pasien, keyakinan pasien akan tindakan yang diberikan dokter dan kemampuan yang dimilikinya, serta rasa nyaman dengan sikap dan penampilan dokter yang memberikan

pelayanan kesehatan (19). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RS Sarila Husada Sragen yang mana kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan dapat meningkatkan kepuasan pasien (3).

Masih adanya sekelompok pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan petugas berarti bahwa kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap, memberikan informasi yang jelas, dan memperhatikan kebutuhan pasien masih bisa ditingkatkan lagi (20). Masih banyak petugas kesehatan yang belum memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Sehingga sikap petugas seringkali dikeluhkan pasien (21).

Kinerja pelayanan kesehatan yang diterima mempengaruhi tingkat perasaan pasien setelah pasien membandingkan apa yang mereka terima dan yang diharapkan. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk evaluasi atau penilaian pasien setelah mereka mendapatkan suatu layanan kesehatan. Kinerja tenaga kesehatan yang baik menjadi aset untuk mencapai kepuasan pasien sehingga mereka akan tetap menggunakan jasa pelayanan tersebut ketika dibutuhkan kembali (22). Pasien akan puas terhadap layanan yang mereka terima apabila kualitas perawatan dan kinerja perawat baik (23).

Tabel 2. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN

Faktor	Kepuasan				Total		OR	p-Value
	Tidak puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Prosedur pelayanan pendaftaran							10,92	0,0001
a. Kurang baik	41	75,9	13	24,1	54	100		
b. Baik	13	22,4	45	77,6	58	100		
Pelayanan SDM							9,91	0,0001
a. Kurang baik	41	74,5	14	25,5	55	100		
b. Baik	13	22,8	44	77,2	57	100		
Pelayanan obat							10,95	0,0001
a. Kurang baik	40	76,9	12	23,1	52	100		
b. Baik	14	23,3	46	76,7	60	100		
Fasilitas							13,53	0,0001
a. Kurang baik	43	76,8	13	23,2	56	100		
b. Baik	11	19,6	45	80,4	56	100		

Sumber: Diolah oleh peneliti

Instalasi farmasi memiliki peran penting untuk mengelola perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan serta pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian dikategorikan baik jika berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien (24). Pelayanan apotek RS diperlukan untuk memberikan jaminan pengobatan yang rasional (efektif, aman, tersedia, biaya terjangkau) dan berkualitas sehingga pasien merasa puas (25).

Fasilitas yang dimiliki sebuah RS juga mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas fasilitas yang dimiliki RS maka akan semakin tinggi keinginan pasien untuk berkunjung kembali (26).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa karakteristik responden tidak berhubungan dengan kepuasan pasien peserta JKN. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu prosedur pelayanan pendaftaran, pelayanan SDM, pelayanan obat, dan fasilitas yang dimiliki RS.

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu agar dilakukan penelitian kualitatif sehingga diperoleh gambaran yang lebih detail mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

PENUTUP

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas yang telah memberikan arahan dalam penyusunan artikel penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan: BPJS; 2014.
2. Mustika D, Sari K. Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal ARSI*. 2019;5(3):147-52.
3. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada

Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2017;6(1):9-15.

4. Pangerapan DT, Palandeng OELI, Rattu AJM. Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*. 2018;2(1):9-18.
5. Juwita GS, Marlinae L, Rahman F. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2017;4(2):49-56.
6. Suratri MAL, Suryati T, Edwin VA. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*. 2018;46(4):239-46.
7. Mulyani R. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan* 2014;10(2):231-9.
8. Hidayati AN, Suryawati C, Sriatmi A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang JKM. 2014;2(1):9-14.
9. Yulianti. Analisis Kepuasan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok Tahun 2012 [Tesis]. Depok: Universitas Indonesia; 2013.
10. Dzomeku VM, Ba-Etilayoo A, Parekuu T, Mantey RE. In-Patient Satisfaction with Nursing Care: A Case Study at Kwame Nkrumah University of Science and Technology Hospital. *International Journal of Research In Medical and Health Sciences*. 2013;2(1):1-6.
11. Siswati S. Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap *Jurnal MKMI*. 2015;2015:174-83.
12. Juwita DA, Arifin H, Perdana J. Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*. 2019;11(1):32-40.
13. Hakim FA, Suryawati C. Hubungan karakteristik pasien peserta BPJS dengan

- tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum "X" di daerah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2019;7(3):157-62.
14. Muhammad D, Almasyhuri, Setiani LA. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*. 2020;4(2):174-86.
 15. Baso FF, Rusli, Hidayah N. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dengan Resep di Puskesmas Turikale Kabupaten Maros. *Jurnal Farmasi UIN Alauddin Makassar*. 2021;9(1):1-6.
 16. Rustifani Y, Rumana NA, Anggraini M. Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Tulehu Januari 2015. *Jurnal INOHIM*. 2015;3(1):1-8.
 17. Adian YAP. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas di Jawa Timur. *JPH Recode*. 2020;4(1):43-51.
 18. Simarmata M, Wasliati B, Kasim F, Saragih IC. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*. 2020;3(2):245-52.
 19. Kaligis G, Maramis FRR, Tucunan AAT. Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Motoling Timur Kecamatan Motoling Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Kesmas*. 2018;7(4):1-6.
 20. Mumu LJ, Kandou GD, Doda DV. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. kandou Manado JIKMU. 2015;5(4):1-8.
 21. Rahmawati K, Ardiana A, Kurniawan DE. Gambaran Kepuasan Pasien yang Menggunakan Jaminan Kesehatan (BPJS) terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Kabupaten Jember. *e-Journal Pustaka Kesehatan*. 2020;8(2):112-7.
 22. Fahrozy A. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Psikoborneo*. 2017;5(1):117-21.
 23. Lake ET, Germack HD, Viscardi MK. Missed Nursing Care is Linked to Patient Satisfaction : a Cross-Sectional Study of US Hospitals. *BMJ Qual Saf*. 2016;25:535-43.
 24. Novaryatiin S, Ardhan SD, Aliyah S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*. 2018;1(1):22-6.
 25. Maharani DN, Mukaddas A, Indriani. Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Galenika Journal of Pharmacy*. 2016;2(2):111-7.
 26. Prayitno RS, Sumarto L, Darsono. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada RS Muhammadiyah Selogiri, Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Widya Ganecwara*. 2021;11(1):1-19.