



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 6%

Date: Tuesday, December 12, 2023

Statistics: 149 words Plagiarized / 2591 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

Jurnal **Kesehatan Masyarakat Indonesia, Volume 17, Nomor 2, Halaman 66-72, 2022 | 66** Kualitas Pelayanan dan **Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna** Jaminan Sosial Kesehatan Rizka Mulyani¹, Fatma Siti Fatimah¹, Jaka Sarwadhamana¹ **1Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Universitas Alma Ata Yogyakarta Info Artikel Abstrak Diterima 26 Desember 2022 Disetujui 18 Mei 2022 Diterbitkan 30 Juni 2022** Latar belakang: Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional di bawah BPJS Kesehatan merupakan tonggak perubahan layanan kesehatan. Pemantauan terhadap tingkat kepuasan pasien tentunya menjadi target oleh setiap instansi atau organisasi penyedia layanan dalam hal ini Puskesmas untuk selalu berkembang dan dapat bersaing dengan puskesmas lainnya.

Tujuan: Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap **kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di** Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul. Metode: **Jenis penelitian ini adalah** analitik kuantitatif **dengan rancangan cross sectional** dengan jumlah sampel 112 responden. **Hasil: Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul (p=0,000).**

Kesimpulan: terdapat hubungan antara kualitas pelayanan **dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul.** Kualitas pelayanan dalam kategori baik mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam kategori sedang. Dimensi kualitas pelayanan paling tinggi yaitu dimensi bukti fisik (tangibles) dibandingkan dengan dimensi yang lain. **Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan; BPJS e-ISSN: 2613-9219 Akreditasi Nasional: Sinta 4 Abstract Keywords: Service Quality, Satisfaction, BPJS** Background: Fair and equitable health service **is one of the** ways to fulfill the health right of each individual.

Health service **is one of the** main priorities in Indonesia, it **is one of the** basic rights of

society. The application for national health insurance under BPJS health is the beginning of health service changes. The monitoring of patient satisfaction levels is certainly a target for every agency or service provider organization, in this case, Puskesmas always evolves and can compete with other community health centers. Objective: To determine the Puskesmas Kasihan 1 Bantul Regency. Methods: This type of research is quantitative analytic with a cross-sectional research design.

The sample in this Results: The results showed that there was a strong correlation related to the correlation service quality to outpatient satisfaction of BPJS users at Puskesmas Kasihan I Bantul Regency, where the correlation coefficient value is 0.710 with sig. 0.000. Conclusion: there is a relationship between service quality and satisfaction of outpatients using BPJS at the Kasihan 1 Public Health Center, Bantul Regency. The quality of service in the good category affects the level of patient satisfaction in the moderate category. The highest service quality dimension is the dimension of physical evidence (tangibles) compared to other dimensions.

Corresponding author: fatmasitifatimah@almaata.ac.id © 2022 Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Semarang **JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT INDONESIA** (The Indonesian Journal of Public Health) <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/jkmi>, jkmi@unimus.ac.id Volume 17, Nomor 2, Juni 2022 Original Article Open Access **Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia, Volume 17, Nomor 2**, Halaman 66-72, 2022 | 67 PENDAHULUAN Puskesmas menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi tolak ukur dari pembangunan kesehatan di Indonesia [1]. Instansi kesehatan dalam hal ini Puskesmas menghadapi berbagai macam tantangan yang muncul dari konsumen atau pasien, dikarenakan pengguna jasa (konsumen) menuntut akan pelayanan yang baik dan bermutu [2].

Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat pelayanan yang disampaikan oleh sebuah perusahaan atau instansi pelayanan kesehatan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pasien [3]. Menurut teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa 5 (lima) dimensi mutu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangibles), empati (empathy), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) [4].

Pelayanan yang berkualitas juga dapat dipengaruhi oleh baik tidaknya kepemimpinan, jika kepemimpinan di sebuah instansi baik tentu akan meningkatkan motivasi kerja karyawan yang hal ini akan mempengaruhi karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas untuk selalu mengutamakan kepuasan pelanggan [5]. Kepuasan merupakan penilaian seseorang dari kinerja yang dirasakan dari sebuah produk, atau

jasa pelayanan yang sesuai dengan harapannya [6]. Pelayanan kesehatan menjadi salah satu prioritas utama di Indonesia, karena merupakan salah satu hak mendasar masyarakat serta penyediaan pelayanan kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah.

Seperti yang tertuang pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1), Pasal 34 ayat (2) dan Pasal 3 yang setiap orang berhak untuk menerima jaminan sosial untuk meningkatkan martabat kehidupannya, negara perlu mengembangkan sistem [7]. Dengan diberlakukannya Undang-Undang tersebut maka dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), salah satunya adalah BPJS Kesehatan [8]. BPJS Kesehatan merupakan tonggak awal perubahan pelayanan kesehatan di Indonesia. Akan tetapi, kenyataannya hingga saat ini pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, hal ini ditandai dengan adanya isu yang berkembang dimedia elektronik tentang keluhan (complain) dari masyarakat bahwa terdapat perbedaan dari jasa pelayanan kesehatan yang diberikan fasilitas kesehatan dalam hal ini puskesmas kepada pasien umum dibandingkan dengan pasien pengguna BPJS, dimana pihak puskesmas lebih mengutamakan pelayanan pasien umum dibandingkan dengan pelayanan pasien pengguna BPJS Kesehatan [9]. Sistem pelayanan rujukan juga menjadi tantangan yang kerap dihadapi pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan 1 Bantul Yogyakarta yang juga bekerja sama dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan).

Kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang tersedia. Salah satu pelayanan di Puskesmas Kasihan I Bantul yaitu pelayanan administrasi rujukan. Pelayanan administrasi rujukan dilakukan pasien sebelum mendapatkan pelayanan perawatan medis di rumah sakit dan persyaratan-persyaratan administrasi rujukan harus dilengkapi oleh pasien JKN dalam prosedur registrasi di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul [10]. Jumlah kunjungan BPJS atau jaminan mengalami penurunan pada satu tahun terakhir.

Permasalahan yang masih terjadi di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul adalah mengenai sistem rujukan, dimana terkadang ada pasien yang meminta rumah sakit rujukan tetapi pihak puskesmas tidak dapat memenuhi keinginan tersebut karena mengenai sistem rujukan dan terkait kompetensi petugas yang kurang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul. METODE Jenis penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan rancangan penelitian cross sectional.

Lokasi penelitian di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul dan waktu penelitian dilaksanakan bulan April-Juni tahun 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien unit rawat jalan pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Kasihan 1 Bantul. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 21,630 dihitung dari Januari 2020 sampai dengan Desember 2020, sampel diambil menggunakan rumus Slovin dan error tolerance 0,1 (10%) dihitung Jumlah sampel 112 responden dan teknik sampel yang digunakan probability sampling dengan jenis cluster sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian [10] [11].

kuesioner telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas Protokol penelitian telah lolos uji etik penelitian oleh komisi etik Universitas Alma Ata dengan nomor KE/AA/IV/10402/EC/202. Analisis data menggunakan univariat dan bivariat, untuk penyajian data berupa tabel dan uji statistik yang digunakan amanrnk. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia, Volume 17, Nomor 2*, Halaman 66-72, 2022 | 68 HASIL Berdasarkan tabel 1. Di bawah diketahui bahwa kebanyakan (mayoritas) karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin adalah berjenis kelamin perempuan berjumlah 74 (66,1%) responden.

Karakteristik responden berdasarkan usia terbanyak adalah pasien dengan usia 17-25 tahun berjumlah 24 (21,4%) dan usia 56-65 tahun berjumlah 24 (21,4%) responden. Sedangkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan kebanyakan (mayoritas) adalah ibu rumah tangga berjumlah 34 (30,4%) responden. Dan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir kebanyakan (mayoritas) berpendidikan SMA/SMK berjumlah 51 (45,5%) responden. Tabel 1.

Distribusi Karakteristik Responden Karakteristik Kategori Frekuensi(112) Persentase Jenis Kelamin Laki-laki 38 33,9% Perempuan 74 66,1% Usia 17-25 24 21,4% 26-35 21 18,8% 46-55 21 18,8% 56-55 22 19,6% 56-65 24 21,4% Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) 6 5,4% Buruh 30 26,8% Pegawai Swasta 19 17,0% Pedagang/Wiraswasta 7 6,3% Ibu Rumah Tangga (IRT) 34 30,4% Tidak Bekerja 16 14,3% Pendidikan Terakhir SD 18 16,1% SMP 23 20,5% SMA/SMK 51 45,5% Perguruan Tinggi (D3, S1, S2, S3) 20 17,9% Berdasarkan tabel 2.

diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian kualitas pelayanan berada pada kategori baik yaitu sebanyak 87 (77,7%) responden, kemudian responden yang memberikan penilaian kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik yaitu sebanyak 25 (22,3%) responden. Tabel 2. Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan Frekuensi Persentase Baik 87 77,7% Sangat Baik 25 22,3% Jumlah 112 100% Berdasarkan tabel 3. dapat dilihat bahwa nilai dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangibles) 82%, kehandalan (reliability) 79%, dan ketanggapan (responsiveness) 73%, dan jaminan

(assurance) 79%, dan empati (emphaty) 72%. Tabel 3.

Dimensi Kualitas Pelayanan Dimensi Total Persentase Tangible (Bukti fisik) 82% Realibility (Kehandalan) 79% Responsiveness (Ketanggapan) 73% Assurance (Jaminan) 79% Emphaty (Empati) 72% Tabel 4. Kepuasan Pasien Frekuensi Persentase Rendah 3 2,7% Sedang 86 76,8% Tinggi 23 20,5% Jumlah 112 100% Berdasarkan tabel 4. diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian kepuasannya berada dalam kategori sedang yaitu sebanyak 86 (76,8%) responden.

Kemudian responden yang memberikan penilaian kepuasannya dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 23 (20,5%) responden, dan responden yang memberikan penilaian kepuasan dalam **Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia, Volume 17, Nomor 2**, Halaman 66-72, 2022 | 69 kategori rendah adalah 3 (2,7%) responden. Berdasarkan tabel 5. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori baik sebagian besar tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori sedang yaitu sebanyak 80 (92,0%) responden. Sedangkan kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik sebagian besar tingkat kepuasan pasien dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 19 (76,0%).

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh hasil correlation coefficient sebesar 0,710 yang artinya keeratan hubungan dalam penelitian ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Hasil uji statistik sperman rank diperoleh nilai p value 0,000 ($p < 0,05$) atau nilai signifikansi (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai sig. 0,05 yang artinya hipotesis diterima, dan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap **kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul**. Tabel 5.

Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap **Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul** Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Total r p Rendah Sedang Tinggi Baik 3 80 4 87 0,710 0,000 3,4% 92,0% 4,6% 100% Sangat Baik 0 6 19 25 0,0% 24,0% 76,0% 100% Jumlah 3 86 23 112 2,7% 76,8% 20,5% 100% PEMBAHASAN Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul kebanyakan (mayoritas) adalah perempuan. Penelitian yang dilakukan responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki dikarenakan perempuan lebih banyak memiliki waktu dirumah sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan laki-laki yang harus bekerja diluar rumah sebagai kepala keluarga [13]. Karakteristik berdasarkan usia terbanyak adalah pasien dengan usia 17-25 tahun dan usia 56-65 tahun.

Usia remaja akhir merupakan dimana sebagian besar usia yang sudah terpapar dengan

internet sehingga mereka secara tidak langsung terpapar terhadap isu-isu baru mengenai kesehatan. Pasien berumur biasanya memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas puskesmas mengenai keadaannya agar kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman tentang kesehatan dapat terpenuhi [15]. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan kebanyakan (mayoritas) adalah ibu rumah tangga.

Pada individu yang bekerja ataupun tidak memiliki pekerjaan tidak akan selalu berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan karena pola pikir dan motivasi yang cenderung berubah-ubah membuat seseorang akan memilih pengobatan atau pelayanan kesehatan lainnya. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir kebanyakan (mayoritas) berpendidikan SMA atau SMK. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah orang tersebut menerima informasi baik dari orang lain maupun media massa atau internet. hubungan antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Tingkat pendidikan terkait dengan kemampuan seseorang menyerap informasi serta mengenali gejala penyakit sehingga memiliki keinginan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dan aktif berperan mengatasi masalah kesehatannya [15]. a. Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul Kualitas pelayanan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul dalam kategori baik dan sangat baik. Tujuan yang paling utama dalam pelayanan kesehatan adalah menghasilkan outcome atau luaran hasil yang menguntungkan bagi masyarakat atau pelanggan dan provider terkait.

Pencapaian outcome atau hasil akhir yang diinginkan juga sangat tergantung dari mutu pelayanan yang disediakan dan diberikan [16]. Persentase paling tinggi pada dimensi kualitas pelayanan adalah dimensi bukti fisik (tangibles) yaitu sebesar 82% dibandingkan dengan dimensi yang lain. mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaanya dengan jasa pelayanan menyediakan fasilitas fisik (tangibles) dan perlengkapan yang memadai [17].

persepsi pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas dari aspek dimensi mutu dalam kategori baik [18]. ada perbedaan antara kualitas pelayanan kesehatan pasien umum dan pasien kepemilikan kartu jaminan pada lansia di **Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia, Volume 17, Nomor 2**, Halaman 66-72, 2022 | 70 Puskesmas Dau Malang [19]. Kualitas pelayanan yang baik dan bermutu memang seharusnya perlu dilaksanakan oleh penyedia layanan, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas atau bermutu penyedia pelayanan sebaiknya perlu memperhatikan aspek dimensi mutu, hal ini semua dilakukan untuk memenuhi kepuasan pasien dan pemanfaatan pelayanan kesehatan. b.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul
Kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul berada dalam tingkat kategori sedang. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien atau pelanggan yang dapat terjadi karena pelayanan kesehatan yang diterima atau dirasakan setelah pasien atau pelanggan membandingkannya dengan apa yang diharapkan atau dipersepsikan [20]. persepsi kepuasan yang di harapkan pasien cukup baik dan sesuai dengan kenyataan [21].

bahwa rata-rata kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Balerejo lebih rendah dibandingkan kepuasan pelayanan kesehatan pasien umum (non BPJS) [22]. tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tergolong sangat puas, dan menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan untuk tingkat kepuasannya [23]. Kepuasan akan dirasakan dengan tingkatan yang berbeda-beda oleh setiap pasien atau pelanggan. Karena kepuasan pasien itu bergantung pada cita rasa seseorang. c. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul Kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Pelayanan yang berkualitas mencakup dimensi bukti fisik (tangibles), kehandalan (reability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Hal ini sesuai dengan temuan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dari aspek (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan [24], [25]. Penelitian yang dilakukan oleh Novagita dan kawan-kawan menunjukkan hasil bahwa ada hubungan kehandalan, jaminan, bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan tidak ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar [26]. Hubungan yang lemah antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS [27]. Pelayanan yang diharapkan oleh setiap pelanggan atau pasien tentunya adalah pelayanan yang berkualitas.

Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas itu ada beberapa aspek yang dapat mempengaruhi seperti aspek dimensi kualitas yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Terkait kepuasan pasien tidak semua dalam kategori tinggi, baik itu kepuasan pasien umum lebih tinggi dan kepuasan pasien BPJS lebih rendah, atau kepuasan semua kategori pasien sama hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal atau eksternal dari instansi pelayanan kesehatan terkait di Rumah Sakit, Hasil penelitian berbeda di Puskesmas [28], menyebutkan bahwa kepuasan pasien BPJS lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pasien pasien umum.

KESIMPULAN Kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan

pengguna BPJS di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul. Saran bagi Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul yaitu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari beberapa dimensi kualitas yang lain seperti dimensi empathy yang mempunyai persentase paling rendah dibandingkan dimensi lainnya diikuti dengan dimensi reliability yaitu terkait kesediaan tenaga kesehatan di jam kerja, responsiveness ini terkait penjelasan petugas tentang penyakit kepada pasien lebih baik lagi, dan assurance terkait petugas lebih dapat meyakinkan atau menjamin akan kesembuhan pasien.

Diharapkan untuk Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul juga dapat lebih mengoptimalkan dari faktor keberadaan pelayanan dan ketepatan pelayanan, dan dapat mempertahankan dari dimensi bukti fisik (tangibles) agar kualitas semakin baik dan kepuasan pasien pun BPJS akan tinggi. Untuk penelitian lanjutan yang dapat dilakukan adalah memberikan intervensi kepada petugas kesehatan untuk dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan pada rentang baik, sehingga harapannya kepuasan pasien meningkat pada rentang tinggi. UCAPAN TERIMA KASIH Ucapan terimakasih kepada Universitas Alma Ata Yogyakarta, dosen pembimbing, responden dan seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam jalannya penelitian ini serta ikut memberikan masukan dalam penelitian ini.

Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia, Volume 17, Nomor 2, Halaman 66-72, 2022 | 71

INTERNET SOURCES:

<1% - <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/jkmi/article/download/9127/pdf>

2% - <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/jkmi/article/download/8762/pdf>

<1% - <http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/3230/4/5.BAB%20IV.pdf>

<1% - <https://www.statista.com/topics/4873/health-in-indonesia/>

2% - <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/jkmi/article/view/8762>