

Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

The Effect of BPJS Service Quality Level and Patient Characteristics to Patient Satisfaction In Primary Health Facilities

Yogi Bhakti Marhenta¹, Satibi², Chairun Wiedyaningsih²

¹). Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri. Jl. KH Wakhid Hasyim No.65, Kota Kediri

²). Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Skip Utara 553281, Yogyakarta

Submitted : 12-06-2017

Revised: 15-01-2018

Accepted: 05-02-2018

Korespondensi : Yogi Bhakti Marhenta; Email: Yoggie.bhakti@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di era JKN diselenggarakan oleh semua Fasilitas Kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS. Kepuasan pasien merupakan indikator penentu berhasil atau tidak suatu program. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara suatu produk atau kinerja dengan harapannya, jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan tidak merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepesertaan, pelayanan dan pembiayaan terhadap kepuasan pasien BPJS di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain *survey cross sectional*. Data diambil secara kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dan dilengkapi dengan data kualitatif melalui wawancara untuk memperdalam temuan dilapangan. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria inklusi. Jumlah sampel responden yang digunakan sebanyak 278 responden dan sampel lokasi penelitian ditentukan dengan metode *random sampling* meliputi puskesmas, klinik dan apotek jejaring. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda berupa uji t dan uji F. Hasil penelitian di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Karanganyar secara berturut-turut menunjukkan pada uji t ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS meliputi variabel kepesertaan ($p = 0,02$), variabel pelayanan ($p = 0,00$), dan variabel pembiayaan ($p = 0,00$), Sedangkan uji F secara simultan juga menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS dengan nilai ($p = 0,00$).

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan tingkat pertama.

ABSTRACT

Health services in the era of JKN are organized by all Health Facility in cooperation with BPJS. Patient satisfaction is a critical indicator whether a program is a success or not. Satisfaction is the pleasure of someone who comes from the comparison between a product or performance with expectations, if performance is below expectations then the customer is not satisfied. This study aims to determine the effect of membership, service, and financing of patient satisfaction with BPJS in Primary Health Facilities. This research is an analytical descriptive research with cross sectional survey design. The data was taken quantitatively by using questionnaires and completed with qualitative data through interviews to deepen the findings of the field. Sampling technique used is purposive sampling with inclusion criteria. The number of respondents samples used were 278 respondents and the sample of the study sites was determined by random sampling method including health center, clinic and pharmacy network. The data were analyzed by using multiple linear regression analysis in the form of t test and F test. The result of research at Primary Health Facilities Regency showed that there was positive and significant influence to patient satisfaction of BPJS, including membership variable ($p = 0,02$), variable of service ($p = 0,00$), and financing variable ($p = 0,00$), while F test simultaneously also shows there are positive and significant influence to patient satisfaction BPJS with value ($p = 0,00$).

Keywords: patient satisfaction, services quality, primary health facilities

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah¹. Sistem JKN diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, dimana dalam memberikan pelayanannya BPJS Kesehatan bekerjasama dengan fasilitas yang ada di seluruh Indonesia². Pada sistem JKN dikembangkan konsep pelayanan berjenjang dengan fasilitas kesehatan Tingkat Pertama meliputi Puskesmas, Klinik Pratama atau yang setara, praktek dokter, Dokter gigi, dan rumah sakit kelas D atau yang setara sebagai *gatekeeper* yang merupakan sistem pelayanan kesehatan dimana fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan medik dan standar kompetensinya³

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti Kepesertaan pasien yang terdaftar dalam anggota BPJS, Pelayanan yang didapatkan serta Biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka⁴.

Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut. Pasien dapat menjadi kunci dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan mereka⁵

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kepesertaan, pelayanan, pembiayaan BPJS terhadap kepuasan pasien yang dilaksanakan di Puskesmas, Klinik pratama dan Apotek yang bekerjasama dengan BPJS. Studi dilakukan

pada pasien rawat jalan di Puskesmas, Klinik Pratama dan Apotek di kabupaten Karanganyar. Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah, Fasilitas Kesehatan dan BPJS Kesehatan untuk dapat terus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain *cross sectional survey*. Data diambil secara kuantitatif menggunakan Kuesioner dimana responden diminta untuk mengisi kuesioner yang diberikan kemudian dilakukan wawancara untuk melengkapi data kualitatif untuk memperdalam temuan di lapangan dan menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Lokasi dan Sampel Penelitian

Penelitian dilakukan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama meliputi Puskesmas, Klinik Pratama dan Apotek yang bekerjasama dengan BPJS di Kabupaten Karanganyar.

Sampel Lokasi penelitian ditentukan dengan metode *random sampling* dan diperoleh sebanyak 13 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang terdiri dari 8 Puskesmas, 2 Klinik Pratama dan 3 Apotek Jejaring. Jumlah sampel responden ditentukan dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 278 responden. Responden yang dijadikan sampel dibagi secara proporsional pada masing-masing lokasi yang dipilih.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional berumur diatas 18 tahun dan tidak menjadi peserta jaminan sosial kesehatan lain; pasien bersedia mengisi kuesioner yang diberikan; pasien kooperatif dan dapat berkomunikasi dengan baik; dan telah melakukan kunjungan minimal 2 kali ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang sama.

Penelitian ini menggunakan alat kuesioner yang memuat pertanyaan yang terdiri dari bagian pertama mengenai karakteristik responden, bagian kedua berisi pertanyaan mengenai Kepesertaan menjadi pasien BPJS, bagian ketiga berisi pertanyaan mengenai pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS dan yang keempat mengenai pembiayaan yang diberikan kepada pasien BPJS. Pertanyaan dalam kuesioner yang disusun berdasarkan buku panduan praktis terkait JKN yang diterbitkan oleh BPJS. Kuesioner di uji validitasnya dengan metode *Product Moment Pearson* dengan kriteria valid r hitung $>0,2407$ dan uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan kriteria reliabel bila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Dari 26 item pertanyaan terdapat 2 item pertanyaan yang tidak valid sehingga dihilangkan dari kuesioner. Pada lembar akhir kuesioner juga terdapat pertanyaan mengenai kesan atau pengalaman selama menjadi peserta JKN, serta saran yang diberikan untuk perbaikan sistem JKN. Pertanyaan tersebut kemudian dikembangkan dalam bentuk wawancara singkat pada saat responden mengisi kuesioner dengan tujuan untuk memperdalam fakta yang ada di lapangan.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda yang meliputi analisis korelasi ganda (R), analisis determinasi (R^2), uji F dan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan sebanyak 278 responden pasien BPJS di Puskesmas, Klinik Pratama dan Apotek jejaring di Kabupaten Karanganyar.

Hasil dari tabel I menunjukkan bahwa demografi pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki, yaitu sebesar 57,2%. Menurut survey nasional di Amerika Serikat menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran yang penting dalam penentu keputusan pelayanan kesehatan, tidak hanya bagi dirinya sendiri tetapi juga bagi keluarganya⁶. Pesein

sebagian besar berusia diatas 45 tahun (39,2). Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS kesehatan yang menggunakan layanan kesehatan adalah usia dewasa dan lanjut. Semakin tua umur responden kecenderungan untuk lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan akan lebih tinggi⁵. Pada status kepesertaan persentase terbanyak yaitu 81,3% merupakan penerima bantuan iuran, responden pada penelitian ini terdaftar dalam BPJS dengan status kepesertaan penerima bantuan iuran.

Karakteristik pendidikan terakhir responden memiliki proporsi terbanyak adalah SMA dengan persentase 43,5%. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi memudahkan seseorang untuk mengolah informasi yang diterima menjadi suatu sikap tertentu, termasuk dalam pemeliharaan kesehatan⁷. Karakteristik pekerjaan responden terbanyak adalah wiraswasta dengan persentase yaitu 33,8%. Menurut Badan Pusat Statistik di Karanganyar pada tahun 2014, jumlah tenaga kerja yang bekerja wiraswasta memiliki proporsi terbanyak. Selanjutnya pada pendapatan dapat dilihat bahwa peringkat pertama sebesar 42,4% adalah responden yang memiliki pendapatan 1-2 juta perbulan, sebagian besar responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta seperti pedagang kecil sehingga pendapatan yang diperoleh tidak terlalu tinggi. Sesuai hasil wawancara yang dilakukan, semua responden merasa puas terhadap pelayanan pada sistem JKN, namun tetap menyampaikan keluhan dan saran untuk perbaikan sistem.

Pengaruh Kepesertaan, Pelayanan dan Pembiayaan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Karanganyar

Berdasarkan tabel II diperoleh *output model summary* atau model ringkasan nilai analisis korelasi ganda (R) sebesar 0,623. Nilai korelasi ganda (R) dapat ditentukan dengan melihat tabel III (Interpretasi koefisien korelasi) dan nilai R berada di antara interval 0,60 - 0,799, maka dapat disimpulkan

Tabel I. Karakteristik Responden

Penggolongan Demografi	Parameter	Responden	
		n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	119	42,8
	Perempuan	159	57,2
	Total	278	100
Umur Responden	16-25	16	5,8
	26-35	76	27,3
	36-45	77	27,7
	>45	109	39,2
	Total	278	100,0
Kepersetaan	PBI	226	81,3
	NON PBI	52	18,7
	Total	278	100,0
Pendidikan Terakhir	SD	44	15,8
	SMP	73	26,3
	SMA	121	43,5
	Akademi/Diploma	27	9,7
	Sarjana	13	4,7
	Total	278	100,0
Pekerjaan Responden	PNS	13	4,7
	Pegawai Swasta	94	33,8
	Petani	61	21,9
	Pelajar	6	2,2
	Pedagang	59	21,2
	Lain-lain	45	16,2
	Total	278	100,0
Pendapatan	<1 juta	111	39,9
	1-2 juta	118	42,4
	2-3 juta	40	14,4
	>3 juta	9	3,2
	Total	278	100

Tabel II. Hasil Analisis Korelasi Ganda (R)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Changes statistics					Durbin-Watson
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
0,623 ^a	0,389	0,382	1,913	0,389	58,034	3	274	0,000	1,568

Sumber : data primer yang diolah

terdapat hubungan yang kuat antara kepesertaan, Pelayanan BPJS, Pembiayaan terhadap kepuasan pasien. Analisis determinasi (R^2), hasil analisis determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel (*model summary*). Berdasarkan hasil *output model summary* diperoleh angka R^2 sebesar 0,382 menunjukkan

bahwa secara efektif menjadi rendah yaitu 38,20% kepuasan pasien dalam kualitas pelayanan BPJS di Kabupaten Karanganyar ditentukan oleh faktor kepesertaan, pelayanan BPJS dan pembiayaan sedangkan 61,80% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Tabel III. Koefisien regresi secara bersama-sama (uji F)

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	637,401	3	212,467	58,034	0,000 ^a
	Residual	1003,135	274	3,661		
	Total	1640,536	277			

Sumber : data primer yang diolah

Tabel IV. Hasil Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standart Coefficients	T	Sig.	Colinearity Statistic	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,779	1,530		3,777	0,000		
	Kepesertaan	0,163	0,053	0,161	3,064	0,002	0,813	1,230
	Pelayanan	0,284	0,058	0,272	4,929	0,000	0,733	1,365
	Pembiayaan	0,525	0,069	0,386	7,599	0,000	0,863	1,158

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan dari tabel III hasil *output* uji ANOVA diperoleh hasil regresi *linier* berganda nilai F sebesar 58,034 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil signifikansi kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *independen* yaitu kepesertaan, pelayanan BPJS dan pembiayaan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Fasilitas Kesehatan Pertama di Kabupaten Karanganyar.

Dari tabel IV Nilai t hitung dari kepesertaan adalah sebesar 3,064 dengan signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05 berarti variabel bebas kepesertaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa kepesertaan di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kabupaten Karanganyar sudah menjadi peserta BPJS yang mendapatkan pelayanan yang baik sehingga pasien merasa puas, Nilai t hitung dari Pelayanan BPJS adalah sebesar 4,929 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti variabel bebas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama sudah memadai serta optimal, Nilai t hitung dari pembiayaan

adalah sebesar 7,599 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti variabel bebas pembiayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien hal ini menunjukkan bahwa pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kabupaten Karanganyar mendapatkan kemudahan dan keringanan dalam segi pembiayaan terutama untuk pasien yang kurang mampu akan mendapatkan bantuan dari pemerintah dan program BPJS berupa biaya kesehatan gratis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepesertaan, Pelayanan dan pembiayaan terhadap Kepuasan pasien BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kabupaten Karanganyar. Kepesertaan, Pelayanan dan pembiayaan mempunyai kontribusi sebesar 38,20% terhadap kepuasan pasien BPJS sedangkan sisanya 61,80% disebabkan oleh faktor-faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Indonesia; 2013.

2. Depkes RI. *Undang-Undang Replubik Indonesia, Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.* Indonesia; 2011:1-35. www.bpkp.go.id.
3. Christasani PD, Satibi. Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *J Farm Saints Dan Komunitas.* 2016;10(10):16-33.
4. Aryani EF. *Outpatients ' Satisfaction Analysis Of Pharmaceutical Service Quality In.* 2015;12(1):101-112.
5. Trisnawati K, Sumarni, Fudholi A. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF) Journal of Management and Pharmacy Practice. *J Manaj dan Pelayanan Farm.* 2015;5(1):14-21.
6. Kotler P, Shalowitz J, Stevens RJ. *STRATEGIC MARKETING FOR HEALTH CARE.* San fransisco: jossey Bass www.josseybass.com.
7. Notoatmodjo S. *Ilmu Perilaku Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta; 2010.