

ANALISIS KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN POLIKLINIK DENKESYAH MADIUN

Desi Kusumawati¹⁾

¹ Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains, Universitas PGRI Madiun
email: desi@unipma.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di poliklinik Denkesyah Madiun Provinsi Jatim Timur. Metode dalam teknik pengambilan sampling adalah deskriptif cross-sectional dan pengumpulan data yang digunakan adalah teknik survei atau kuesioner dengan cara membagikan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan kepada responden. Responden adalah pasien peserta BPJS Kesehatan yang datang ke poliklinik Denkesyah Madiun untuk memperoleh layanan kesehatan. Metode analisis data menggunakan analisis persamaan regresi berganda dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Program SPSS 19. Hasil persamaan regresi berganda tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan uji F dan uji t test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi prosedur pelayanan (pendaftaran) $p= 0,004$, persepsi pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) $p= 0,039$, persepsi pelayanan obat $p= 0,004$, dan persepsi fasilitas $p=0,011$ dengan kepuasan peserta BPJS. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di poliklinik Denkesyah Madiun Provinsi Jatim Timur.

Kata Kunci: kepuasan pasien, BPJS Kesehatan, Madiun

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan adalah klinik yang mana merupakan fasilitas kesehatan tingkat. Pelayanan rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama klinik di seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap, sehingga pasien rawat jalan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial klinik. Klinik Denkesyah Madiun merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang dipilih oleh pasien peserta BPJS Kesehatan yang ada di Kota Madiun. Poliklinik Denkesyah Madiun merupakan klinik pratama yang melayani pasien anggota TNI, PNS, keluarga Purnawirawan, dan BPJS serta masyarakat umum. Kondisi demikian membuat klinik harus mulai merubah pola pikir ke arah pemikiran yang berfokus pada ingatan pasien sebagai satu tujuan dari kepuasan pasien dan harus mempunyai pemahaman dan pengertian yang lebih baik tentang pentingnya kepuasan pasien, yang akan meningkatkan ingatan pasien. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu klinik dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di poliklinik Denkesyah Madiun Provinsi Jatim Timur”.

METODE PENELITIAN

Metode penulisan penelitian ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif dengan desain deskriptif cross-sectional, ini berarti kami melakukan observasi dan tinjauan pustaka pada tahap melakukan penelitian agar dapat mesdeskripsikan karakteristik atau fenomena suatu objek populasi. Cross sectional merupakan studi untuk meneliti hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat pada suatu saat (point time approach), bukan berarti semua subyek penelitian diteliti pada saat yang sama, tetapi baik variabel bebas maupun variabel terikat diukur satu kali di saat yang sama, yaitu ketika dilakukan observasi (Notoatmodjo, 2010:37). Variabel bebas

diantaranya persepsi prosedur pelayanan(pendaftaran), persepsi sumber daya manusia(tenaga kesehatan), persepsi pelayanan obat(apotik), dan persepsi fasilitas. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

Populasi Penelitian dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:124). Populasi pada penelitian ini adalah pasien peserta BPJS yang berkunjung atau berobat di instalasi rawat jalan Poliklinik Denkesyah Madiun.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010:62). Peneliti menggunakan perkiraan proporsi 50 % dengan hasil survei yang dilakukan oleh Hay Group. Berdasarkan hasil tersebut maka sampel yang digunakan adalah 96 responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara purposive sampling. Purposive sampling merupakan metode pencuplikan non-random yang ditentukan berdasarkan pertimbangan untuk mencapai tujuan tertentu (Sugiyono, 2010:124).

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan menggunakan kriteria inklusi yaitu pasien peserta BPJS yang berkunjung atau berobat di instalasi rawat jalan Poliklinik Denkesyah Madiun. Selain itu juga digunakan criteria eksklusi. Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel, kriteria eksklusi yaitu:

- a. Mengalami hambatan dalam berkomunikasi secara verbal.
- b. Bukan pasien instalasi rawat jalan dan bukan pengguna BPJS
- c. Menolak untuk berpartisipasi sebagai subyek penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan kepada pengumpulan data (Sugiyono, 2008:225). Meliputi Data Primer diantaranya persepsi prosedur pelayanan(pendaftaran), persepsi sumber daya manusia(tenaga kesehatan), persepsi pelayanan obat(apotik), dan persepsi fasilitas.

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpulan data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2008:225). Pada penelitian ini untuk mendapatkan data sekunder dapat dilakukan dengan dokumentasi yang berasal dari data-data Poliklinik Denkesyah Madiun yang mendukung penelitian.

Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Tempat pelaksanaan penelitian berada di Poliklinik Denkesyah Madiun dengan alamat Jl. Tanjung Manis No. 17 Madiun. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama empat bulan dimulai pada 1 Agustus 2018 sampai dengan 30 November 2018

Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas adalah ketepatan atau tingkat presisi suatu ukuran atau alat pengukur (Moh. Nazir, 2014:117). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$. Rumus koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha (Sugiyono, 2010:365)

Teknik Analisis Data

Analisis Univariat

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi yang meliputi variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2010:365).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menilai hubungan satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Untuk menilai apakah hubungan variabel bebas dengan variabel terikat bermakna secara statistik maka dilakukan uji statistik menggunakan uji Chi-Square dengan taraf signifikan 95% dan nilai kemaknaan 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

1. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Prosedur Pelayanan (Pendaftaran)

Analisis Distribusi responden berdasarkan persepsi prosedur pelayanan (pendaftaran), hasil pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi

No.	Criteria	n	%
1.	Baik	84	87.5
2.	Cukup Baik	12	12.5
	Jumlah	96	96

Berdasarkan tabel 4.7 jumlah responden yang memiliki persepsi baik tentang prosedur pelayanan (pendaftaran) sebanyak 84 orang (87,5 %), sedangkan yang memiliki persepsi cukup baik tentang prosedur pelayanan (pendaftaran) sebanyak 12 orang (12,5 %).

2. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Pelayanan Sumber Daya Manusia (Tenaga Kesehatan)

Distribusi responden berdasarkan persepsi pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan), hasil pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Pelayanan Sumber Daya Manusia (Tenaga Kesehatan Prosedur Pelayanan (Pendaftaran))

No.	Criteria	n	%
1.	Baik	83	86.5
2.	Cukup Baik	13	13.5
	Jumlah	96	96

Berdasarkan tabel 2 jumlah responden yang memiliki persepsi baik tentang pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) sebanyak 83 orang (86,5 %), sedangkan yang memiliki persepsi cukup baik tentang pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) sebanyak 13 orang (13,5 %).

3. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Pelayanan Obat (Apotik)

Distribusi responden berdasarkan persepsi pelayanan obat (apotik), hasil pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Pelayanan Obat (Apotik)

No.	Criteria	n	%
1.	Baik	84	87.5
2.	Cukup Baik	12	12.5
	Jumlah	96	96

Berdasarkan tabel 4.9 jumlah responden yang memiliki persepsi baik tentang obat (apotik) sebanyak 84 orang (87,5 %), sedangkan yang memiliki persepsi cukup baik tentang obat (apotik) sebanyak 12 orang (12,5 %).

4. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Fasilitas

Distribusi responden berdasarkan persepsi pelayanan kepuasan pasien, hasil pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Fasilitas

No.	Criteria	n	%
1.	Baik	82	85.4
2.	Cukup Baik	14	14.6
	Jumlah	96	96

Berdasarkan tabel 4 jumlah responden yang memiliki persepsi baik tentang fasilitas sebanyak 82 orang (85,4 %), sedangkan yang memiliki persepsi cukup baik tentang fasilitas sebanyak 14 orang (14,6 %).

Analisis Bivariat

1. Hubungan Antara Persepsi Prosedur Pelayanan (Pendaftaran) Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS

Berdasarkan pengujian hubungan antara persepsi prosedur pelayanan (pendaftaran) dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji Chi-Square diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Crosstab Hubungan Antara Persepsi Prosedur Pelayanan (Pendaftaran) Dengan Kepuasan Peserta BPJS

Prosedur Pelayanan	Kepuasan Pasien		p – value	RP	95%CI
	Puas	Cukup Puas			
Baik	74 (77.1%)	10 (10.4%)	0.004	1.762	0.995-3.119
Cukup Baik	6 (6.3%)	6 (6.3%)			

Berdasarkan analisis bivariat antara persepsi prosedur pelayanan (pendaftaran) dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji Chi-Square didapatkan hasil p-value sebesar 0,004 (RP=1,762; 95% CI=(0,995-3,1199)). Hasil $p (0,004) < \alpha (0,05)$, maka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi prosedur pelayanan (pendaftaran) dengan kepuasan peserta BPJS. Hasil ini sesuai dengan hipotesis penelitian sebelumnya. Nilai risk prevalens sebesar 1,762 persepsi prosedur pelayanan (pendaftaran) yang diberikan sudah baik 1,762 kali lebih besar merasa puas terhadap pelayanan dari pada pelayanan yang diberikan cukup baik.

2. Hubungan Antara Persepsi Pelayanan Sumber Daya Manusia (Tenaga Kesehatan) Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS

Berdasarkan pengujian hubungan antara persepsi pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji Chi-Square diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Crosstab Hubungan Antara Persepsi Pelayanan SDM (Tenaga Kesehatan) Dengan Kepuasan Peserta BPJS

Pelayanan SDM (Tenaga Kesehatan)	Kepuasan Pasien		p – value	RP	95%CI
	Puas	Cukup Puas			
Baik	72 (75%)	11 (11.5%)	0.039	0.410	0.910-2.184

Cukup Baik	8 (8.3%)	5 (5.2%)
------------	----------	----------

Berdasarkan analisis bivariat antara persepsi pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji Chi-Square didapatkan hasil p-value sebesar 0,039 (RP=1,410; 95%CI=(0,910-2,184)). Hasil $p (0,039) < \alpha (0,05)$ maka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) dengan kepuasan peserta BPJS. Nilai risk prevalens sebesar 1,410 persepsi pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) yang diberikan sudah baik 1,410 kali lebih besar merasa puas terhadap pelayanan daripada pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) yang diberikan sudah cukup baik.

3. Hubungan Antara Persepsi Pelayanan Obat (Apotik) Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS

Berdasarkan pengujian hubungan antara persepsi pelayanan obat (apotik) dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji Chi-Square diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Crosstab Hubungan Antara Persepsi Pelayanan Obat (Apotik) Dengan Kepuasan Peserta BPJS

Pelayanan Obat (Apotek)	Kepuasan Pasien		p – value	RP	95%CI
	Puas	Cukup Puas			
Baik	74 (77.1%)	10 (10.4%)	0.004	1.762	0.995-3.119
Cukup Baik	6 (6.3%)	6 (6.3%)			

Berdasarkan analisis bivariat antara persepsi pelayanan obat (apotik) dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji Chi-Square didapatkan hasil p-value sebesar 0,004 (RP=1,762; 95%CI=(0,995-3,119)). Hasil $p (0,004) < \alpha (0,05)$, maka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pelayanan obat (apotik) dengan kepuasan peserta BPJS. Nilai risk prevalens sebesar 1,762 persepsi pelayanan obat (apotik) yang diberikan sudah baik 1,762 kali lebih besar merasa puas terhadap pelayanan daripada pelayanan obat (apotik) yang diberikan sudah cukup baik

4. Hubungan Antara Persepsi Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS

Berdasarkan pengujian hubungan antara persepsi fasilitas dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan Chi-Square diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Crosstab Hubungan Antara Persepsi Fasilitas Dengan Kepuasan Peserta BPJS

Fasilitas	Kepuasan Pasien		p – value	RP	95%CI
	Puas	Cukup Puas			
Baik	72 (75%)	10 (10.4%)	0.011	1.537	0.969-2.436
Cukup Baik	8 (8.3%)	6 (6.3%)			

Berdasarkan analisis bivariat antara persepsi pelayanan fasilitas dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji Chi-Square didapatkan hasil p-value sebesar 0,011 (RP=1,537; 95%CI=(0,969-2,436)). Hasil $p (0,011) < \alpha (0,05)$, maka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi fasilitas dengan kepuasan peserta BPJS. Nilai risk prevalens sebesar 1,537 persepsi pelayanan fasilitas yang diberikan sudah baik 1,537 kali lebih besar merasa puas terhadap pelayanan daripada fasilitas yang diberikan sudah cukup baik





Gambar 1. Dokumentasi dan Surat Ijin Dari Baskesbangpol Kota Madiun

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Ada hubungan yang signifikan antara persepsi prosedur pelayanan (pendaftaran) dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di Poliklinik Denkesyah Madiun($p = 0,004$).
2. Ada hubungan yang signifikan antara persepsi pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di Poliklinik Denkesyah Madiun($p = 0,039$).
3. Ada hubungan yang signifikan antara persepsi pelayanan obat (apotik) dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di Poliklinik Denkesyah Madiun($p = 0,004$).
4. Ada hubungan yang signifikan antara persepsi fasilitas dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di Poliklinik Denkesyah Madiun($p = 0,011$).

Saran

Dari penelitian dapat disarankan agar prosedur pelayanan lebih meningkatkan kemampuan dalam melayani pasien, yaitu dengan menambahkan nomor antrian pasien untuk menuju ke poli agar pelayanan yang diberikan kepada pasien lebih cepat dan tepat tidak terjadinya pasien yang menunggu lama pada saat poli, Untuk lebih teratur dan tepat waktu di dalam melayani pasien sesuai jam buka pelayanan yang telah ditentukan, yaitu dengan memberikan surat peringatan kepada petugas yang terlambat, Untuk lebih teratur dan cepat dalam memberikan pelayanan obat

sesuai dengan resep dokter dan kedatangan pasien (antrian), Melakukan kajian kualitatif yang lebih mendalam tidak hanya dengan responden penelitian tetapi juga dengan petugas kesehatan sehingga pasien tidak terlalu menunggu lama untuk mendapatkan obat

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baros, Wan Aisyah, 2011, *Kontribusi Pengetahuan Peserta Askes Sosial Terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut dan Rawat Inap PT Askes Tahun 2011*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Carr And Hill, 1992, *The Measurement of Patient Satisfaction*. Journal Pub Health Med.
- Mohammed, Shafiu, et al, 2011, *Understanding Client Satisfaction With a Health Insurance Scheme in Nigeria: Faktor and Enrollees Experiences*, Jurnal BioMed
- Mosadeghard, Ali Mohammad, 2014, *Factors Influencing Healthcare Service Quality*, International Journal Of Health Policy And Management, Vol 3 (2), 77-89.
- Nasir Ayat dan Mahmood Khalid, 2008. *Consumer Satisfaction in Social Security Institution Hospital*, Rawalpindi. Authors are consultant Health Economist and Research Economist-PIDE.
- Nazir, M. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*, Jakarta: Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta,.
- Sugiyono, 2010, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Supardi, S. 1996. *Sakit dan Perilaku Sakit.. Cermin Dunia Kedokteran III*. Jakarta
- Supranto, J.2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.