

## Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan

Andry Fahrozy<sup>1</sup>

Program Studi Psikologi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Mulawarman Samarinda

**ABSTRACT.** Health is important for everyone. However, the cost of treatment to be one of the problems for the public health service users. The need for social security to ease the cost to achieve health for the community. BPJS as social institutions set up to organize programs like social security that exist in Indonesia. In addition, quality services are expected to remain obtainable patient health BPJS users that will create satisfaction for patients. Good service system providing care for patients according to the standard, thus creating a feeling of safety, comfort, and get the satisfaction that impact on the patient's recovery process. This type of research is quantitative method with purposive sampling techniques and data analysis Pearson Product Moment Correlation. Samples were patients in hospital health BPJS users A.W. Samarinda Sjahranie as many as 77 people. The data collection is done by using two measuring devices, namely the satisfaction scale and the scale of the service system. The results showed a positive and significant relationship between the service system with patient satisfaction ( $r = 0.624$ ,  $p = 0.000$ ). This means that the higher the system of services provided, the higher the level of patient satisfaction. Conversely, the lower the service system, the lower the level of patient satisfaction health BPJS users.

**Keywords:** system quality, satisfaction

**ABSTRAK.** Kesehatan penting bagi semua orang. Namun, biaya perawatan menjadi salah satu masalah bagi pengguna layanan kesehatan masyarakat. Perlunya jaminan sosial untuk meringankan biaya untuk mencapai kesehatan bagi masyarakat. BPJS sebagai lembaga sosial dibentuk untuk mengatur program-program seperti jaminan sosial yang ada di Indonesia. Selain itu, layanan berkualitas diharapkan tetap tersedia bagi pengguna kesehatan BPJS yang akan menciptakan kepuasan bagi pasien. Sistem pelayanan yang baik memberikan perawatan bagi pasien sesuai standar, sehingga menciptakan perasaan aman, nyaman, dan mendapatkan kepuasan yang berdampak pada proses pemulihan pasien. Jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik purposive sampling dan analisis data Pearson Product Moment Correlation. Sampel adalah pasien pengguna BPJS kesehatan rumah sakit A.W. Sjahranie Samarinda sebanyak 77 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua alat pengukur, yaitu skala kepuasan dan skala sistem layanan. Hasil penelitian menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara sistem layanan dengan kepuasan pasien ( $r = 0,624$ ,  $p = 0,000$ ). Ini berarti bahwa semakin tinggi sistem layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah sistem layanan, semakin rendah tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan.

**Kata kunci:** kualitas sistem, kepuasan

---

<sup>1</sup> Email: andry22042@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal penting bagi setiap orang. Perlu adanya suatu lembaga pemerintah yang memberikan rasa aman pada masyarakat dalam menjamin kesejahteraan lahir dan batin serta mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Hal ini sesuai dengan ketentuan UUD 1945 pasal 28 H ayat 1 yaitu “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” (Kemenkes, 2013). Deklarasi Hak Asasi Manusia (HAM) atau Universal Independent of Human Right pada tanggal 10 Desember 1948 juga menyatakan tentang hak setiap orang atas tingkat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya. Berdasarkan hal tersebut WHA (*world health assembly*) pada tahun 2005 di Jenewa membuat resolusi yaitu setiap negara perlu mengembangkan UHC (*Universal Health Coverage*) melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial untuk menjamin pembiayaan kesehatan yang berkelanjutan.

Berdasarkan undang-undang nomor 40 tahun 2004 yang menyatakan tentang sistem jaminan sosial nasional, BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah salah satu lembaga sosial yang dibentuk untuk menyelenggarakan program-program seperti jaminan sosial yang ada di Indonesia. Selain itu, menurut undang-undang nomor 24 tahun 2011 (Lestari, 2013), BPJS akan mengganti sejumlah lembaga-lembaga jaminan sosial yang ada seperti lembaga asuransi kesehatan PT askes Indonesia dirubah menjadi BPJS Kesehatan, lembaga jaminan sosial tentang ketenagakerjaan Jamsostek juga dirubah menjadi BPJS ketenagakerjaan. Perubahan ini akan dilakukan secara bertahap dan bergilir, seperti yang kita ketahui pada awal tahun 2014 lalu PT askes berubah menjadi BPJS kesehatan dan untuk tahun 2015 ini PT jamsostek berubah menjadi BPJS ketenagakerjaan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS berkantor pusat di Jakarta, dan bisa memiliki kantor perwakilan di tingkat provinsi serta kantor cabang di tingkat kabupaten kota. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS merupakan badan hukum yang berkoordinasi langsung dibawah presiden dengan mengelola jaminan kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia (Lestari, 2013).

Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda merupakan salah satu rumah sakit yang pertama kali bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, selain itu Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie telah meraih sertifikat Rumah Sakit (RS) tipe A dari kementerian Kesehatan (Fajar, 2014). Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie mempunyai peralatan kesehatan yang lebih lengkap dibandingkan dengan rumah sakit lainnya. Sehingga diharapkan Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie dapat memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis luas oleh pemerintah serta diharapkan Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie tidak hanya menjadi rumah sakit rujukan bagi 15 kabupaten/kota se-Kaltim tetapi juga bagi provinsi lainnya di Kalimantan dan Sulawesi (Faroek dalam Fajar, 2014).

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kepuasan Pasien

Tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya merupakan kepuasan pasien (Pohan, 2007). Menurut Endang (2010) kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan pasien menurut Haryanti dan Hadi (2000) dapat dijabarkan pada dua teori yaitu *The Expectancy Disconfirmation Model* dan *Equity Theory*. *Expectancy Disconfirmation Model* merupakan hasil perbandingan antara harapan dengan pemilihan atau pengambilan keputusan (*prepurchase expectation*). *Equity Theory* menyatakan bahwa orang akan merasa puas tergantung pada apakah ia merasakan keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Jika input dan outputnya sama apabila dibandingkan dengan input dan output orang/jasa yang dijadikan perbandingan (pasien lain) maka dalam kondisi tersebut pasien akan merasa puas.

Imbalo (2006) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Adapun menurut Nursalam (2011) kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan

terhadap aktivitas dan suatu produk yang diberikan dengan harapannya.

### **Kualitas Pelayanan Rumah Sakit**

Tjiptono (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kadir (2001) menyatakan bahwa kualitas sebagai proses untuk meningkatkan kontinuitas sebagai tujuan yang sulit dipahami, karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik.

Menurut Kotler (2002) pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada umumnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Lovelock, Petterson & Walker (dalam Tjiptono, 2007) pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama yaitu operasi jasa dan penyampaian jasa.

Gronroos (dalam Tjiptono, 2007) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Pelayanan merupakan setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, dimana kepuasan dapat mendorong pelayanan yang berkualitas (Parasuraman dalam Tjiptono: 2007).

Menurut Zeithaml dan Bitner (2003) pelayanan pada dasarnya merupakan seluruh aktivitas ekonomi dengan hasil selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.

Kualitas pelayanan menurut Kotler (2002) merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan

Kualitas pelayanan Rumah Sakit adalah standar pelayanan minimal yang dimaksudkan agar tersedianya panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan pelaksanaan, pengendalian, pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau pasien (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

### **BPJS Kesehatan**

BPJS Kesehatan (badan penyelenggara jaminan sosial) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan yang berkoordinasi langsung dibawah presiden serta mengelola jaminan kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia (Lestari, 2013).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian adalah cara-cara yang digunakan secara ilmiah untuk memahami melakukan pemecahan masalah sehingga diperoleh kebenaran bersifat ilmiah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian adalah probability *sampling* yaitu pengambilan sample secara sengaja sesuai dengan persyaratan atau karakteristik yang diperlukan atau bisa juga disebut dengan *Judgmental sampling*. Sampel penelitian sebanyak 77 orang konsumen pengguna BPJS Kesehatan.

Analisis data yang dilakukan untuk pengolahan data penelitian adalah menggunakan dianalisis dengan pendekatan statistic. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji analisis korelasi *Rank Spearman* menggunakan program SPSS 20.00 *for windows*.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Uji hipotesis dalam penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Uji hipotesis dilakukan untuk melihat keeratan hubungan antara dua variabel. Berdasarkan hasil analisis korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai korelasi ( $r$ ) 0,624 yang artinya terjadi hubungan positif yang kuat dan signifikan antara sistem pelayanan terhadap kepuasan pasien. Nilai positif pada koefisien

korelasi menunjukkan bahwa arah hubungan kedua variabel adalah positif.

Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien akan semakin merasa puas, atau semakin kurang baik kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien akan merasa semakin kurang puas. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang diharapkannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul apabila pelayanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan (Pohan, 2007). Sinambela (2010) menyatakan bahwa secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memberi kepuasan pada masyarakat. Sehingga dalam mencapai kepuasan tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang prima.

Berdasarkan hasil uji deskriptif menunjukkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda cenderung tinggi dengan variasi skor jawaban tinggi. Adapun hasil kategorisasi diperoleh jumlah paling besar pada kategori cukup puas yaitu 26 pasien atau sebesar 33,8%. Hal ini senada dengan hasil kategorisasi pada kualitas pelayanan yang diperoleh paling banyak pada kategori cukup baik yaitu sebanyak 20 pasien atau sebesar 26,0%. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan sehingga dapat mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Pohan, 2007).

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Dalam menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasien, perlu adanya perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dengan berbagai strategi pelayanan Rumah Sakit untuk dapat merebut pelanggan (Junaidi, 2002). Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia Sinambela (2010).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan Rumah

Sakit dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan BPJS di rumah sakit yang di berikan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan BPJS yang di berikan maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien BPJS.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti menyarankan beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan semua petugas di Rumah Sakit AW Sjahranie dapat melaksanakan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat menciptakan kepuasan yang berpengaruh pada kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan.
2. Perlu adanya penambahan petugas pelayanan BPJS Center dan petugas lain di Rumah Sakit seperti dokter spesialis, perawat dan lainnya.
3. Di harapkan para pasien pengguna BPJS Kesehatan dapat membayar iuran tepat waktu, mengikuti prosedur kepesertaan dan mau bersabar dalam mengikuti proses administratif.
4. Tersedianya fasilitas yang memadai seperti tersedianya kursi yang cukup, ruang tunggu membaca, dan televisi, sehingga pasien maupun keluarga pasien tidak jenuh dalam menunggu antrian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Endang, A. (2010). *jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Analisis Biaya Per Kapita sebagai upaya advokasi pengendalian biaya program jaminan kesehatan Jembrana*. vol 11.No 1.
- Fajar. (2014). *Tingkatkan Mutu Pelayanan*. Samarinda: Humas Pemprov Kaltim.
- Haryanti, K., & Hadi, S. (2000). *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen*. Semarang : Psikodinamika
- Imbalo. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Junaidi. (2007). *Mutu Pelayanan Kesehatan Online Available*.  
[http://bidan.2006.blogspot.com/2006/02/Mutu Pelayanan kesehatan](http://bidan.2006.blogspot.com/2006/02/Mutu_Pelayanan_kesehatan) (16 februari 2016)
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kemenkes. (2013). *Laporan Akuntabilitas Kinerja*

- Kementrian Kesehatan. Jakarta: Bakti Husada.
- Lestari, A. B. (2013). *Jaminan Kesehatan Nasional Peran BPJS Kesehatan. Yogyakarta: Transformasi Tuntas.*
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Standar Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Khusus.*
- Mustofa, A. (2008). Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. *Jurnal Keperawatan.* Vol 1, No 2, hal. 23-37.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Keperawatan Penelitian Ilmu Keperawatan.* Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan., & Imbalo, S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan.* Jakarta : EGC.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi,* cetakan kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono., & Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran.* Malang : Bayumedia Publishing
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24. (2011). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial,* Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40. (2004). *Sistem Jaminan Sosial Nasional,* Republik Indonesia.