

HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN YANG MENGGUNAKAN ASURANSI KESEHATAN BPJS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS CARINGIN BANDUNG

Fitri Mardianah, Blacius Dedi

Program Sarjana Keperawatan STIKES Immanuel Bandung Jl.KH .Wahid Hasyim No.161, Situsaeur, Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40232
E-Mail : Fitrimardianah367@gmail.com

Abstract:

The Relationship of Health Services for Patients Using BPJS Health Insurance with the Level of Outpatient Patient Satisfaction in Puskesmas Caringin Bandung. This study aims to determine the relationship of health care for patients using BPJS health insurance with the level of satisfaction of outpatients at the Puskesmas Caringin Bandung. This study uses a quantitative correlative method with a cross sectional approach. The results showed that of 98 respondents there were 86 (87.8%) who received good service and expressed satisfaction with BPJS services, 6 (6.1%) who received reasonably good service and 6 (6.1%) who received less service good and not satisfied with BPJS. P-Value of 0,000 because the P-Value <0.05, it can be concluded that there is a significant relationship between health care and satisfaction with patients at the Puskesmas Caringin. It is expected that health workers in the Puskesmas Caringin will maintain the quality of services related to the BPJS and continue to improve the quality of services in accordance with established safety procedures.

Keywords: Patient services, BPJS, Puskesmas

Abstrak:

Hubungan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Yang Menggunakan Asuransi Kesehatan BPJS Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Caringin Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan pada pasien yang menggunakan asuransi kesehatan BPJS dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan puskesmas Caringin Bandung. Penelitian ini menggunakan metode korelatif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari 98 reponden terdapat 86 (87,8 %) yang mendapat pelayanan baik dan menyatakan puas dengan pelayanan BPJS, 6 (6,1 %) yang mendapatkan pelayanan cukup baik dan 6 (6,1 %) yang mendapatkan pelayanan kurang baik dan tidak puas dengan BPJS. Nilai *P-Value* sebesar 0,000 karena *P-Value* < 0,05, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pada pasien di Puskesmas Caringin. Diharapkan petugas kesehatan yang ada dipuskesmas caringin tetap mempertahankan kualitas pelayanan terkait BPJS dan terus meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan prosedur keselamatan kerja yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Pelayanan pasien, BPJS, Puskesmas

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk membentuk masyarakat sehat. Pelayanan kesehatan itu sendiri merupakan pelayanan yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama Dalam pelayanan kesehatan terdapat tiga bentuk yaitu primary health care, (pelayanan

kesehatan tingkat pertama), secondary care (pelayanan kesehatan tingkat kedua), dan tertiary health services (pelayanan kesehatan tingkat ketiga). (Notoatmodjo, 2014).

Pelayanan asuransi kesehatan (BPJS) merupakan pelayanan penting dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara. Asuransi

kesehatan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada Presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia. BPJS menurut UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial. Setiap peserta BPJS Kesehatan berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan medis yang diperlukan. Diharapkan dengan adanya asuransi kesehatan bpjs pasien-pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Putri, 2014).

Kegiatan pelayanan kesehatan secara paripurna diatur dalam Pasal 52 ayat (2) UU Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu:

1. Pelayanan kesehatan promotif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
2. Pelayanan kesehatan preventif, suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
3. Pelayanan kesehatan kuratif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
4. Pelayanan kesehatan rehabilitatif, kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna

untuk dirinya dan masyarakat, semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

Kepuasan pasien itu sendiri mempunyai arti yaitu membangun multidimensi yang mencerminkan jenis dan kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan kesehatan. Kepuasan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan yang diharapkan pasien. Puas atau tidaknya seseorang sangat dipengaruhi oleh sikapnya terhadap ketidaksesuaian yaitu rasa senang atau tidak senang. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja dengan hasil yang diharapkan. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif

a. Tingkat Kepuasan

Realibilitas (kehandalan) Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera. Akurat, dan memuaskan.

b. Jaminan (*Asurance*)

Jaminan (*Asurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, menimbulkan keyakinan kebenaran terhadap janji yang telah dikemukakan pada konsumen.

c. Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik meliputi penampilan, perlengkapan pegawai, fasilitas fisik, dan sarana komunikasi.

d. Empati (*Empathy*)

Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahan atas kebutuhan individual para pelanggan.

e. Daya tanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap, yaitu keinginan para petugas untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode korelatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel

yang digunakan sebanyak 98 responden yaitu pasien rawat jalan dipuskesmas caringin bandung. Instrumen menggunakan kusioner. Pengambilan sampel dengan cara *Random Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

HASIL

Tabel 4.1
Distribusi frekuensi Pelayanan Kesehatan pada pasien BPJS di Puskesmas Caringin Bandung

kriteria pelayanan kesehatan	F	%
Baik	86	87,8
Cukup	6	6,1
Kurang	6	6,1
Total	98	100

Analisis tabel 4.1 dengan frekuensi 86 menunjukkan hampir seluruh responden 87,8% mendapatkan kriteria pelayanan kesehatan baik tentang BPJS, frekuensi 6 menunjukkan hampir tidak ada dari seluruh responden 6,1% mendapatkan kriteria pelayanan kesehatan cukup, frekuensi 6 hampir tidak ada dari seluruh responden responden 6,1% mendapatkan kriteria pelayanan kesehatan kurang.

Tabel 4.2
Distribusi frekuensi kepuasan pada pasien BPJS di Puskesmas Caringin Bandung

Kepuasan	F	%
Puas	92	93,9
Tidak puas	6	6,1
Total	98	100

Analisis tabel 4.2 dengan frekuensi 92 menunjukkan seluruh responden 93,9% mendapatkan kepuasan tentang BPJS, frekuensi 6 hampir tidak ada dari seluruh responden 6,1 % tidak puas.

Tabel 4.3
Hubungan pelayanan kesehatan pada pasien yang menggunakan Asuransi Kesehatan BPJS dengan tingkat kepuasan pasien

Pelayanan kesehatan	Kepuasan						value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	F	%	F	%	f	%	
Baik	86	87,8	0	0	86	87,8	0,000
Cukup	6	6,1	0	0	6	6,1	
Kurang	0	0	6	6,1	6	6,1	
Total	92	93,9	6	6,1	98	100	

Analisis tabel 4.3 diketahui bahwa frekuensi puas 86 menunjukkan hampir seluruh responden 87,8 % mendapatkan pelayanan kesehatan baik, frekuensi puas 6 menunjukkan hampir tidak ada dari seluruh responden 6,1 % mendapatkan pelayanan kesehatan cukup, frekuensi 6 tidak puas menunjukkan hampir tidak ada dari seluruh responden menunjukkan pelayanan kesehatan kurang. Nilai *P-Value* sebesar 0,000 karena $P\text{-Value} < 0,05$. maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pada pasien di Puskesmas Caringin.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukan adanya hubungan yang signifikan hubungan pelayanan kesehatan pada pasien yang menggunakan asuransi kesehatan bpjs dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Pelayanan dipuskesmas caringin baik 87,8%, pasien yang menggunakan bpjs mendapatkan pelayanan yang memuaskan, mulai dari pendaftaran sampai dengan pengambilan obat pasien mendapatkan pelayanan yang baik. Pelayanan kesehatan dipuskesmas caringin sudah sangat baik, hanya 6% saja yang merasa

pelayanan kesehatan kurang baik dari seluruh total responden 98 orang dengan hasil 87,8% merasakan puas dengan pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan anatar pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. hasil tabulasi silang variabel pelayanan kesehatan (Independen) dan kepuasan (Dependen). Analisis bivariante dilakukan menggunakan uji *sperman rank* menggunakan SPSS 16 pada 98 reponden dengan 30 pertanyaan diketahui bahwa frekuensi puas 86 menunjukkan hampir seluruh responden 87,8 % mendapatkan pelayanan kesehatan baik, frekuensi puas 6 menunjukkan hamper tidak ada dari seluruh responden 6,1 % mendapatkan pelayanan kesehatan cukup, frekuensi 6 tidak puas menunjukkan hampir tidak ada dari seluruh responden menunjukkan pelayanan kesehatan kurang. Nilai *P-Value* sebesar 0,000 karena $P\text{-Value} < 0,05$.

Diharapkan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Caringin tetap mempertahankan kualitas pelayanan terkait BPJS dan terus meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan prosedur keselamatan kerja yang telah ditetapkan. Puskesmas caringin dapat terus memberikan pelayanan kesehatan yang tepat

waktu, ramah kepada pasien yang berobat, memberikan senyuman, kemudian meberikan rasa kepuasan pasien terkait banyak sekali pasien yang menggunakan asuransi kesehatan agar merasakan puas.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto Suharsimi.(2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar Azrul.(2009). *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI
- Azwar. S. (2011). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Edisi 2. Yogyakarta; Pustaka Pelajar
- Asmadi, 2008, *Konsep Dasar Keperawatan*, EGC. Jakarta
- Asih Eka Putri, 2014. *Paham JKN Jaminan Kesehatan Nasional (CV Komunitas Petajen Mediatama*.
- BPJS. (2015). *INFO BPJS KESEHATAN*. BPJS Kesehatan.
- Depkes R.I. (2008). *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat 2008*. Jakarta : Depkes R.I
- Depkes R.I. (2012). *Implikasi Pelayanan Kesehatan*. Depkes RI. Jakarta