

Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Exda Hanung Lidiana,

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah Surakarta
Email: exdahanung@gmail.com

Abstrak

Keywords:

Tingkat kepuasan ;
mutu pelayanan ; JKN

Mutu pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep manajemen berfokus konsumen yang inovatif dan partisipatif yang mempengaruhi setiap individu dalam organisasi dan mutu dapat bertahan melalui transformasi budaya, dengan indikator Reliability, responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa factor pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Kesehatan. Penelitian ini merupakan observasional dengan menggunakan metode purposive sampling. Subjek penelitian ini sejumlah 100. Data dikumpulkan menggunakan kuesoner. Hasil dari penelitian ini Reliability sebesar 2.103 dengan nilai sig. 0.038, Empathy sebesar 3.386 dengan nilai sig. 0,001, Tangible sebesar 1,993 dengan nilai sig. 0,049, hal ini menunjukkan bahwa reability, empathy, tangible berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

1. PENDAHULUAN

Mutu layanan kesehatan merupakan derajat pelayanan pada masyarakat atau individu untuk meningkatkan pelayanan layanan kesehatan yang ingin dicapai secara baik [1]. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 pada Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan terhadap pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yaitu penyelenggara pelayanan kesehatan meliputi semua fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan berupa fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Kepuasan pelayanan kesehatan merupakan tanggapan pada kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan

seseorang sebelum mereka mendapatkan jasa pelayanan kesehatan dengan sesudah mendapatkan pelayanan kesehatan [2].

Hasil survey yang telah dilakukan di salah satu puskesmas wilayah Sragen, jumlah peserta penerima bantuan iuran (PBI) 2.100 orang. Sejumlah 20 pasien peserta JKN dilakukan wawancara didapatkan hasil 40% pasien mengatakan puas dan 60% pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh salah satu puskesmas di wilayah Sragen. Menganalisa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN terhadap mutu pelayanan kesehatan di salah satu puskesmas wilayah Sragen.

Mutu pelayan kesehatan akan menunjukkan kesempurnaan jika pasien mengalami tingkat kepuasan yang baik. Hal itu terdapat dalam lima dimensi yaitu Reliability, responsiveness, Assurance, empathy dan Tangible [3].

Berdasarkan penelitian dari Mitropoulos *at al* (2017), menunjukkan bahwa komunikasi dengan perawat adalah prediktor yang paling menonjol dari kepuasan pasien secara keseluruhan diikuti dengan komunikasi dengan dokter. Selain itu, pasien tertentu (usia dan status kesehatan) dan karakteristik kelembagaan (jenis dan lokasi) rumah sakit juga berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan keseluruhan yang dirasakan pasien [4].

Berdasarkan hasil penelitian Darmawansyah *at al* (2013), menunjukan bahwa hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang yaitu sangat kuat dan arah hubungannya positif [5].

Berdasarkan hasil penelitian Andry Fahrozy (2017), terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan Rumah Sakit dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan BPJS di rumah sakit yang di berikan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien [6].

2. METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, Metode pendekatan waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Penelitian ini dilaksanakan di salah satu puskesmas di wilayah sragen.

Pada penelitian ini populasi yang digunakan pasien rawat jalan peserta JKN di salah satu puskesmas wilayah Kabupaten Sragen. Subjek yang digunakan sejumlah 100 responden dengan kriteria inklusi pasien rawat Jalan peserta JKN, pasien dalam keadaan sadar ketika menjadi responden, Memahami bahasa Indonesia, bersedia menjadi responden dalam

penelitian. Kriteria eksklusi pasien rawat inap peserta JKN, Terdapat keadaan yang mengganggu kemampuan pelaksanaan, Subyek menolak berpartisipasi, Usia kurang dari 15 tahun. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3.1 Karakteristik Subjek Penelitian

Karakteristik	Kriteria	F	(%)
Jenis kelamin	Laki-laki	23	23
	Perempuan	77	77
Usia	≤50	53	53
	>50	47	47
Tingkat pendidikan	<SMA/Sederajat	89	89
	≥SMA/Sederajat	11	11

Gambaran karakteristik responden berdasarkan data primer dan sekunder di jelaskan di tabel 3.1. Subjek penelitian cenderung lebih banyak perempuan (77%) dibandingkan laki-laki (23%), Subjek penelitian cenderung lebih banyak yang berusia ≤50 (53%) dibandingkan yang berusia >50 (47%), Subjek penelitian cenderung lebih banyak tingkat Pendidikan <SMA/Sederajat (89%) dibandingkan yang berpendidikan ≥SMA/Sederajat (11%).

Tabel 3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std. Error	t- hitung	Sig.
(Constant)	0.054	2.648	0.021	0.984
Reliability	0.463	0.220	2.103	0.038
Responsive ness	0.110	0.190	0.582	0.562
Assurance	0.082	0.212	0.385	0.701
Empathy	0.526	0.155	3.386	0.001
Tangible	0.425	0.213	1.993	0.049

Hasil penelitian yang dianalisis menggunakan SPSS IBM 23 dengan 5 variabel.

Berdasarkan tabel 2. diperoleh t hitung sebesar 2.103 dengan nilai sig. 0.038. sehingga reliability berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 2. diperoleh t hitung sebesar 0.583 dengan nilai sig. 0,568. Sehingga responsiveness tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 2. diperoleh t hitung sebesar 0.385 dengan nilai sig. 0,701. Sehingga assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 2. diperoleh t hitung sebesar 3.386 dengan nilai sig. 0,001. Sehingga empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 2. diperoleh t hitung sebesar 1,993 dengan nilai sig. 0,049. Sehingga tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 3.3 Hasil Uji Kolerasi

	Mutu pelayanan kesehatan	Kepuasan Pasien
Pearson Correlation	1	0,774**
Mutu Sig. (2-tailed)		<0.001
N	100	100
Pearson Correlation	0,774**	1
Kepuasan Pasien Sig. (2-tailed)		<0.001
N	100	100

Berdasarkan hasil pada penelitian table 3 menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan <0.001.

Berdasarkan hasil Analisa diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh lisnawaty et al (2016) dengan temuan bahwa reliability memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan sebab dan akibat satu sama lain, dengan adanya hubungan sebab dan akibat

ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari reliability yang berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan secara tepat dan akurat dapat menjadi hal positif terhadap kepuasan pasien dikarena mayoritas karakteristik pendidikan responden tidak sekolah jadi butuh pelayanan yang tepat dan akurat sehingga masyarakat mempunyai kepercayaan terhadap puskesmas [7].

Empathy mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Supartiningsih (2017) menunjukkan bahwa Dimensi Kualitas Pelayanan (Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy dan Tangibility) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen [8].

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa regresi linier berganda menunjukan adanya pengaruh antara kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan peserta JKN dengan factor reliability, responsiveness, Empathy dan tangibles.

REFERENSI

- [1]. Sharon B. Buchbinder NHS. Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan. Sapte Yanti Riskiyah AOT, editor. Jakarta: EGC; 2014.
- [2]. Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 2nd ed. Jakarta: EGC; 2015.
- [3]. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. 2011;4316.
- [4]. Mitropoulos P, Vasileiou K, Mitropoulos I. Understanding quality and satisfaction in public hospital services: A nationwide inpatient survey in Greece. J Retail Consum Serv [Internet]. 2018;40(July 2016):270–5. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.03.004>
- [5]. Rustam Efendi, Alwy Arifin D. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

- Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. 2013;26(4):1–37.
- [6]. Fahrozy A. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Psikoborneo [Internet]. 2017;5(1):118–24. Available from: [http://ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/05/JURNAL-ANDRY \(05-02-17-03-32-17\).pdf](http://ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/05/JURNAL-ANDRY (05-02-17-03-32-17).pdf)
- [7]. Junaid, Jusriani L. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe Tahun 2016. Dk. 2015;53(9):1689–99.
- [8]. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit 1018196/jmmr2016. 2017;6(1):9–15.