

## Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di RS Hikmah Makassar

*The Associated Factors Due Satisfaction of BPJS Services in Hospital Hikmah of Makassar*

**Andi Nailah Amirullah, Yuliani, Nurhidayat**

Stikes Yapika Makassar

(nailahamirullah@gmail.com, 082187290794)

### ABSTRAK

Fasilitas pelayanan kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan adalah rumah sakit. Belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal oleh pengguna jasa merupakan kendala yang sering dihadapi rumah sakit, dimana penilaian utama dari kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Berdasarkan studi pendahuluan pada pengguna BPJS di RS.Hikmah Makassar didapatkan hasil bahwa lebih banyak yang tidak puas terhadap pelayan kesehatan yang ada. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan BPJS pada peserta BPJS Kesehatan di RS Hikmah Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah survey analitik dengan pendekatan *Cross-Sectional Study*. Populasi penelitian sebanyak 426 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian peserta pengguna kartu BPJS di RS Hikmah Makassar sebanyak 81 orang, sampel diambil secara *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei–Juni 2019. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan hasil dianalisis dengan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan pelayanan administrasi BPJS, pelayanan dokter dan perawat, pelayanan pemeriksaan penunjang dan pelayanan obat dengan kepuasan pelayanan BPJS pada peserta BPJS Kesehatan di RS Hikmah Makassar. Disarankan kepada petugas kesehatan agar dalam melayani pasien memberikan perhatian dan sikap yang lebih ramah kepada seluruh pasien penerima pelayankesehatan.

**KataKunci:** Kepuasan, pelayanan, BPJS

### ABSTRACT

*Health care facilities are expected to provide satisfactory services is hospital. Have not been able to provide the maximum service expected by service users is the problem often faced by hospitals. Where the main assessment of the quality of health services is patient satisfaction. Based on a preliminary study at the RS Hikmah Makassar, it was found that more people were dissatisfied with health service. The purpose of this study was to find out the factors related to BPJS service satisfaction in BPJS Health participants at Hospital Hikmah of Makassar. The research design used cross sectional. Population is 426 people. The sample in this study were some participants who used BPJS cards in Hospital Hikmah Of Makassar as many as 81 people, taking samples by purposive sampling technique. This research was conducted in May - June 2019. Data collected with kuesioner and analysis with chi square test. The results showed that there were relationship between BPJS administration services, doctors and nurses services, supporting examination services and drug services with the satisfaction of BPJS services for BPJS Health participants in Hospital Hikmah of Makassar. The study suggested to health workers to provide patients with a more friendly attitude and attention to patients recipients of health services.*

**Keywords:** Satisfaction, service, BPJS

#### Article Info:

Received: 30 Maret 2021 | Revised form: 15 Okt 2021 | Accepted: 25 November 2021 | Published online: Des 2021

## PENDAHULUAN

Salah satu hal yang melihat dari sisi pemenuhan kebutuhanakan pelayanan kesehatan yang berkualitasdimana melihat pertimbangan kondisi sosial ekonomi masyarakat adalah asuransi kesehatan.<sup>1</sup> Berdasarkan presentase jumlah kepesertaan asuransi kesehatan di dunia dimana pada Tahun 2016 di Jerman jumlah presentase kepesertaannya sebanyak 85%, Australia 99%, Costarica 87% dan Korea Selatan 97,2%.<sup>2</sup> Tahun 2016 di Indonesia pengguna BPJS 163.327.183 jiwa.<sup>3</sup> Laporan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Kesehatan mengemukakan bahwa Peserta BPJS di Sulawesi Selatan sampai dengan bulan September 2014 adalah 4,18 juta peserta.<sup>4</sup> Sampai November 2018, jumlah total peserta BPJS di Wilayah Makassar sebanyak 2.814.959 jiwa.<sup>5</sup> Masyarakat membutuhkan kepuasan dalam menggunakan pelayanan kesehatan sehingga penting untuk menentukan fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat memberikan pelayanan seperti melakukan pemeriksaan ke rumah sakit.<sup>6</sup>

Perkembangan dalam bidang kesehatan diantaranya adalah adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.Sehingga masyarakat bisa lebih mudah memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitasdan tidak dibebani dengan biaya yang mahal karena menggunakan sistem asuransi. Pada saat memeriksakan kesehatan, pengguna BPJS melakukan tahapan prosedur yang ditentukan dan memperlihatkan kartu peserta BPJS sehingga mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

Rumah sakit yang merupakan tempat

masyarakat melakukan pelayanan kesehatan diharapkan agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan. Rumah sakit sering menghadapi kendala yakni belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai kebutuhan peserta. Ketika peserta tidak puas dengan pelayaan kesehatan yang diperoleh, pasien biasanya tidak mau lagi menggunakan pelayanan kesehatan tersebut. Untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit salah satunya adalah kepuasan pasien.<sup>7</sup> Sebuah penelitian mengungkapkan bahwa peserta yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang didapat akan membagikan cerita tersebut sedikitnya kepada 15 orang lainnya.<sup>8</sup>

Rumah Sakit Hikmah ialah salah satu Rumah Sakit milik Organisasi Sosial Kota Makassar yang tergolong ke dalam Rumah Sakit Tipe C. Jumlah peserta BPJS yang datang berobat di RS Hikmah Makassar pada tahun 2018 yaitu pada pelayanan rawat jalan sebanyak 2812 peserta dan pada pelayananrawat inap sebanyak 1959 peserta. Sedangkan pada bulan Januari sampai Februari tahun 2019 dimana jumlah peserta pada rawat inap sebanyak 503 peserta dan pada rawat jalan sebanyak 349 peserta.<sup>9</sup> Studi pendahuluan yang dilakukan dari 10 pasien pengguna BPJS di RS Hikmah Makassar yang dilakukan melalui metode wawancara mengemukakan bahwa dari 7 peserta merasa kurang puas dengan pelayanan BPJS dan 3 peserta merasa puas. Perasaan tidak puas karena terdapat penggunaan sarana dan prasarana yang terbatas. Adanya pelayanan dimana BPJS tidak memberikan tanggungandan proses yang lama ketika melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit.

Dari uraian latar belakang, penulis tertarik

melakukan penelitian tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan BPJS pada peserta BPJS Kesehatan di RS Hikmah Makassar. Tujuan penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan BPJS pada peserta BPJS Kesehatan di RS.Hikmah.

## BAHAN DAN METODE

Desain penelitian yaitu survey Analitik dengan pendekatan *Cross-Sectional Study*. Analisis data yang digunakan adalah univariat, bivariat, dan multivariat. Uji *Chi-Square* digunakan untuk menganalisis korelasi antara variabel yang diteliti. Proses penelitian dilakukan pada bulan Mei – Juni 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan BPJS di RS Hikmah Makassar dimana jumlah peserta BPJS pada bulan Januari sampai Februari tahun 2019 sebanyak 426 orang. Sampel penelitian yaitu sebagian peserta yang menggunakan kartu BPJS di RS Hikmah Makassar sebanyak 81 orang. Cara penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Metode pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Analisis data menggunakan Uji *Chi-Square*.

## HASIL

Hasil penelitian disajikan ke dalam bentuk tabel ditribusi frekuensi. Adapun karakteristik responden terdiri atas umur, pendidikan, dan jenis kelamin yang sajikan pada tabel 1.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Peserta BPJS di RS Hikmah Makassar**

Karakteristik Responden	n	%
<b>Umur</b>		
21-25	3	3,7
26-30	27	33,3
31-35	16	19,8
36-40	23	28,4
41-45	4	9,9
46-50	4	4,9
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	2	2,5
SD	15	18,5
SMP	20	24,7
SMA	35	43,2
Perguruan Tinggi	9	11,1
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	50	61,7
Laki-laki	31	38,3
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2019

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan Administrasi, Pelayanan Dokter dan Perawat, Pemeriksaan Penunjang, dan Pelayanan Obat di Rumah Sakit Hikmah Kota Makassar**

Variabel	n	%
<b>Pelayanan Administrasi BPJS</b>		
Baik	50	61,7
Kurang Baik	31	38,3
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>
<b>Pelayanan Dokter dan Perawat</b>		
Baik	53	63,0
Kurang Baik	28	37,0
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>
<b>Pemeriksaan Penunjang</b>		
Baik	30	37,0
Kurang Baik	81	63,0
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>
<b>Pelayanan Obat</b>		
Baik	52	64,2
Kurang Baik	29	35,8
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2019

**Tabel 3. Distribusi Hubungan Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Peserta BPJS di RS Hikmah Makassar**

Variabel	Kepuasan Peserta BPJS				%	P		
	Puas		Kurang Puas					
	n	%	n	%				
<b>Pelayanan Administrasi BPJS</b>								
Baik	34	42	16	19,8	50	61,7		
Kurang Baik	13	16	18	22,2	31	38,3		
Total	47	58	34	42	81	100		
<b>Pelayanan Dokter dan Perawat</b>								
Baik	37	45,7	16	19,8	53	65,4		
Kurang Baik	10	12,3	18	22,2	28	34,6		
Total	47	58	34	42	81	100		
<b>Pelayanan Pemeriksaan Penunjang</b>								
Baik	37	45,7	14	17,3	51	63		
Kurang Baik	10	12,3	20	24,7	30	37		
Total	47	58	34	42	81	100		
<b>Pelayanan Obat</b>								
Baik	39	48,1	13	16	52	64,2		
Kurang Baik	8	9,9	21	25,9	29	35,8		
Total	47	5	34	42	81	100		

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 1 karakteristik responen menunjukkan bahwa kelompok umur paling banyak pada usia 26-30 tahun (33,3%) dan pada kelompok umur 21-25 tahun (3,7%) dimana merupakan jumlah kelompok umur yang paling sedikit. Untuk tingkat pendidikan paling banyak pada tingkat SMA sebanyak 35 orang (43,2%) dan paling sedikit pada tingkat tidak sekolah sebanyak 2 orang (2,5%). Jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 50 orang (61,7%) dan laki-laki 31 orang (38,3%).

Pada Tabel 2 analisis univariat menunjukkan bahwa untuk pelayanan administrasi kesehatan 51 orang mengatakan baik dan 31 orang menyatakan kurang baik. Pelayanan dokter dan perawatan sebanyak 53 (63%) orang menyatakan baik dan kurang baik 28 orang (37%). Untuk pemeriksaan

penunjang yang sebanyak 51 orang (63%) mengatakan baik dan kurang baik 30 orang (37%). Pada pelayanan obat yang menyatakan baik sebanyak 52 orang (64,2%) dan kurang baik sebanyak 29 orang (35,8%).

Pada Tabel 3 hasil  $p-value = 0,021 < 0,05$  dengan interpretasi bahwa ada hubungan antara pelayanan administrasi BPJS dengan kepuasan peserta BPJS di RS Hikmah Makassar. Layanan tenaga kesehatan dokter dan perawat memiliki hubungan dengan rasa puas peserta BPJS di RS Hikmah Makassar. Selain itu, Tabel 3 juga menunjukkan hasil interpretasi layanan pemeriksaan penunjang berkaitan dengan rasa puas peserta BPJS di RS Hikmah Makassar. Selanjutnya, hasil uji statistik dengan interpretasi bahwa terdapat hubungan antara pelayanan obat

dengan kepuasan peserta BPJS di RS Hikmah Makassar.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan menyatakan Rumah Sakit Hikmah Makassar sudah memberikan rasa puas dalam bidang administrasi. Pasien puas dengan pelayanan administrasi karena menganggap kualitas pelayanan pasien peserta BPJS yang diberikan sudah baik. Pasien puas dengan pelayanan administrasi karena pembayaran di loket tidak berbelit-belit, bersikap ramah, selalu rapi dalam memberikan pelayanan, selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pasien, pengurusan pasien pulang diberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan, petugas cepat dan tanggap dalam melayani pasien, selalu mengarahkan saat pendaftaran selesai. Sama halnya yang dinyatakan Supratno, layanan yang cepat, tidak berbelit-belit merupakan penilaian dari pelayanan yang diperoleh peserta. Samadengan penelitian Suaib, dkk., yang menjelaskan bahwa pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien saling berpengaruh.<sup>10</sup> Penelitian lain oleh Asiz S Wiyonodi RSI Manisrenggo Klaten yang sejalan dengan hasil penelitian menemukan hasil bahwa pelayanan administrasi memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien.<sup>11</sup> Sedangkan hasil penelitian Lilik A dalam Hanifa, yang tidak sejalan menunjukkan hasil bahwa puasnya pasien tidak berkaitan dengan layanan pendaftaran dengan waktu singkat.<sup>12</sup>

Hasil penelitian hubungan pelayanan dokter dan perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat kepuasan terhadap pelayanan

tenaga kesehatan dokter dan perawat. Hal ini disebabkan dokter dan perawat selalu berada di tempat, tindakan selalu dilakukan dengan cepat, selalu memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan, selalu tampil rapi dalam menjalankan tugas, selalu menanyakan perkembangan keadaan, dan memberikan informasi yang jelas tentang keluhan yang dialami pasien. Hal ini juga sama yang dikemukakan oleh Katili bahwa layanan yang diberikan tenaga kesehatan berkaitan dengan kepuasan pasien.<sup>13</sup> Selain itu, Penelitian Kaligis, G, dkk., juga menunjukkan layanan tenaga kesehatan berpengaruh dengan rasa puas peserta.<sup>14</sup> Hasil penelitian Hafizoh tidak menemukan hasil yang sama, yang menyatakan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan tidak memiliki kaitan dengan kepuasan peserta.<sup>15</sup>

Hasil penelitian mengenai pelayanan pemeriksaan penunjang menunjukkan bahwa rasa puas peserta BPJS terhadap layanan penunjang karena petugas rontgen, gizi dan laboratorium bersikap ramah dan sopan, semua pemeriksaan laboratorium dapat dilakukan di rumah sakit, pelayanan petugas laboratorium, gizi dan rontgen tidak memandang status sosial, makanan di rumah sakit disajikan tepat waktu dan teratur, dan tidak terlalu menunggu lama saat melakukan pemeriksaan. Penelitian oleh Kustriyati, dkk menjelaskan bahwa layanan yang diberikan dalam bidang keperawatan menunjukkan rasa puas peserta BPJS.<sup>16</sup> Sedangkan penelitian oleh Mulyana menunjukkan fasilitas lengkap tidak menunjang rasa puas peserta BPJS.

Hasil penelitian untuk pelayanan obat menunjukkan bahwa Pasien puas dengan

pelayanan apotik karena petugas apotik selalu ada di tempat ketika mengambil obat, selalu mendapatkan obat sesuai dengan resep dokter, tidak mengalami kesulitan ketika mengambil obat, petugas apotik selalu cepat dalam menjalankan tugas, selalu menjelaskan takaran obat, bersikap ramah dan sopan, petugas selalu rapi dan selalu menjelaskan yang terkait dengan obat. Termasuk dalam kebijakan penggunaan obat adalah komunikasi dan informasi terhadap keluarga pasien tentang penggunaan obat yang baik. Hal yang sama dengan penelitian Rahmawati dkk, menyatakan ada hubungan yang signifikan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,006, sedangkan hasil penelitian Manurung, L.P, hasil yang didapatkan tidak sama yaitu bahwa pasien tidak berminat menebus kembali resep obat, karena faktor ketidakpuasan pasien akan pelayanan instalasi farmasi.<sup>17</sup>

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian adalah ada hubungan pelayanan administrasi BPJS dengan kepuasan pelayanan BPJS, ada hubungan pelayanan dokter dan perawat dengan kepuasan pelayanan BPJS, ada hubungan sarana pemeriksaan penunjang dengan kepuasan pelayanan BPJS dan ada hubungan pelayanan obat dengan kepuasan pelayanan BPJS pada peserta BPJS di RS Hikmah Makassar. Diharapkan pelayanan kesehatan khususnya bagi peserta BPJS kesehatan bisa lebih ditingkatkan seperti pelayanan tenaga kesehatan, sarana dan prasarana, serta pelayanan obat dan peneliti selanjutnya bisa mengembangkan variabel

penelitian.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih diucapkan kepada Ketua Yayasan Stikes Yapika Makassar dimana penelitian ini bisa terlaksana dengan baik berkat dukungan yang selalu diberikan. Dan juga orang-orang disekitar atas segala bantuan demi pelaksanaan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Setyawan FEB. Sistem Pembiayaan Kesehatan. Jurnal Ilmu Kesehatan dan Kedokteran Keluarga. 2015;11(2):119-126.
2. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan. Ringkasan Eksekutif Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan; 2016.
3. Arianto R.A. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. STIKES Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta; 2017.
4. Abidin. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae. Jurnal MKMI.2016;12(2):70-75.
5. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan; 2018.
6. Hendrik G.L. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara. Universitas Hasanuddin; 2012.
7. Ludia N. Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di

- Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Jurnal Ilmiah Keperawatan. 2017;2(2):
8. Lupiyoadi R., & Hamdani A. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat; 2006.
9. Rumah Sakit Hikmah. Data Sekunder Rumah Sakit Hikmah Makassar; 2019.
10. Suaib I., Jafar N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa; 2011.
11. Wiyono A.S. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2006.
12. Hanifah, Setyadi NA, Werani KE. Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit. Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (JMIAK). 2021;4(1):76-86.
13. Katili A. Menilai Hubungan antara Keempat Dimensi Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Bagian Haemodialisa RSUD M.m. Dunda. UGM. Yogyakarta; 2013.
14. Kaligis G., Maramis F, Tucuman A. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Motoling Timur Kecamatan Motoling Timur Kabupaten Minahasa Selatan; 2014.
15. Hafizoh I. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Askeskin Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah Yogyakarta; 2013.
16. Kustriyanti M., Rohana N., Widyaningsih T.S., & Sumbogo F.S. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ruang Rawat Inap Kelas III. Jurnal Ilmiah Kesehatan. 2017;10(2):210-215.
17. Manurung L.P. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih. Fakultas Ekonomi UNS. Surakarta; 2010.