

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Rumah Sakit Anugrah Kabupaten Sidrap

Muh. Aswan Yones^{1*}, Sapri Tajuddin², Hariyanti Hamid³

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan, Indonesia

Email : ^{1*}aswanyones111@gmail.com, ²sapritajuddin3@gmail.com, ³hariyantihamid2169@gmail.com

(* : coresponding author)

Abstrak - Dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat umum dan melaksanakan persyaratan hukum dan peraturan, penyedia layanan publik melakukan seluruh operasional terkait layanan di bawah payung layanan publik. Distribusi hak dan kewajiban yang adil, persyaratan, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, dan non-diskriminasi merupakan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap pelayanan yang baik. Di Rumah Sakit Anugrah Kabupaten Sidrap, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna lembaga penyelenggara jaminan sosial. Kuesioner berfungsi sebagai sumber data utama untuk desain penelitian kuantitatif ini. Sebanyak 19 sampel dari 23 populasi digunakan dalam penelitian ini. Metode analisis data menggunakan aplikasi SPSS versi 21 untuk analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linier dasar. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kategori “Baik” dengan persentase 78% dari 100%, dan mengenai kepuasan pasien dikategorikan “Baik” dengan total persentase 79% dari 100%. Dan Hipotesis H_0 diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Abstract - In an effort to meet the needs of the general public and implement legal and regulatory requirements, public service providers carry out all service-related operations under the umbrella of public services. Fair distribution of rights and obligations, requirements, participativeness, openness, accountability and non-discrimination are factors that contribute to good service. At Anugrah Hospital, Sidrap Regency, the aim of this research is to determine the effect of health service quality on patient satisfaction with users of social security administering institutions. The questionnaire served as the primary data source for this quantitative research design. A total of 19 samples from 23 populations were used in this research. The data analysis method uses the SPSS version 21 application for descriptive statistical analysis, validity testing, reliability testing, and basic linear regression analysis. Research findings show that the level of satisfaction of patients using the Social Security Administration is influenced by the quality of health services. Quality is in the "Good" category with a percentage of 78% out of 100%, and regarding patient satisfaction the service is categorized as "Good" with a total percentage of 79% out of 100%. And Hypothesis H_0 is accepted.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction of Social Security Organizing Agency (BPJS) Users

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia dan dijamin oleh Konstitusi bagi seluruh rakyat, maka pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah. Setiap negara mengklaim bahwa aset terbaik untuk memperoleh kekayaan adalah kesehatan yang baik. Oleh karena itu, untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera, modifikasi terhadap layanan kesehatan pada dasarnya merupakan investasi pada sumber daya manusia. Kebahagiaan pasien merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas layanan kesehatan, oleh karena itu layanan kesehatan berkualitas tinggi harus menawarkan keduanya. Kualitas layanan kesehatan dipengaruhi oleh dua faktor utama: layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan. Ketika pelayanan memenuhi atau melebihi harapan, maka pelayanan tersebut dianggap sangat baik dan sangat bermanfaat. Kualitas pelayanan dianggap memuaskan apabila harapannya terpenuhi dan pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan; jika tidak, kualitas layanan tidak memenuhi harapan. (Jaelani L, 2020)

Beberapa contoh umum yang terjadi adalah kendala dalam penyediaan layanan peserta BPJS Kesehatan, seperti proses registrasi yang lama sehingga peserta tidak dapat mengaktifkan kartunya ketika dibutuhkan secara tidak terduga. Selain itu, ada beberapa aspek dalam pelayanan yang mendukung dan menghambat. Sikap pegawai terhadap pasien baik dan sopan sehingga mendukung pelayanan yang diberikan. Kemudahan penggunaan dan biaya yang ditanggung pasien untuk pendaftaran dan akses ke layanan dengan harga terjangkau.

2. METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna badan penyelenggara jaminan sosial di rumah sakit anugrah. Berdasarkan pendapat di atas, maka peneliti mengangkat dalam penelitian ini yaitu jumlah keseluruhan pasien pengguna badan penyelenggara jaminan sosial selama periode penelitian Januari - Maret 2024 di Rumah Sakit Anugrah sebanyak 23 orang (sumber data rumah sakit anugrah).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pasien BPJS

No	Kualitas Pelayanan Pasien BPJS	Rata Rata Persentase
1	Kemudahan Pasien Dalam Mendapatkan Informasi.	66%
2	Pelayanan Yang Tidak Berbelit Belit.	69%
3	Pelayanan Yang teliti	81%
4	Keahlian Dalam Menggunakan Peralatan Penunjang Fasilitas Pelayanan Kesehatan	75%
5	Pemberian Pelayanan Yang Tidak Memakan Waktu Yang Lama	81%
6	Mengatasi Permasalahan Yang Dihadapi Pasien	80%
7	Tenaga Kesehatan Mendengarkan Keluhan Pasien	84%
8	Tenaga Kesehatan Memenuhi Kebutuhan Pasien.	87%
9	Mengenai Kesamaan Hak	77%
10	Keseimbangan Hak Dan Kewajiban	78%
Jumlah		778/10
Persentase		78%

Dengan mengakumulasi hasil rata-rata persentase dari 10 item pertanyaan pada indikator kualitas pelayanan pasien BPJS, maka di dapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 78%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori “Baik”.

Tabel 2. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Rata Rata Persentase
1	Kenyamanan Terhadap Ruang BerAC, Bersih, Rapi, Dan Ruang Tunggu Yang Memadai	81%

2	Kelengkapan Rumah Sakit Seperti Kusi Roda, Brankar, Dan Ambulance	81%
3	Pemberian Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan Kesehatan	78%
4	Pelayanan Dengan Sikap Sopan Dan Santun.	69%
5	Pemberian Penanganan Tepat Sesuai Dengan Apa Yang Diinginkan	80%
Jumlah		389/5
persentase		79%

Hasil persentase rata-rata sebesar 79% berdasarkan hasil persentase rata-rata dari kelima item pertanyaan yang ditambahkan pada indikator tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, indikasi ini masuk dalam kategori “Baik”.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Namun jika nilai signifikansi $> 0,05$ artinya variabel X tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Atau bisa juga membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} . Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya variabel X tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

Dan berdasarkan nilai t yang mana diketahui nilai t_{hitung} sebesar $10,808 >$ dari $2,093$. Dengan melihat kriteria pengujian yaitu :

- Jika $t_{tabel} < t_{hitung}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima.
- Jika $t_{tabel} > t_{hitung}$, maka H_a ditolak.

Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Rumah Sakit Anugrah Kabupaten Sidrap. Dan Hipotesis H_0 diterima.

4. KESIMPULAN

Secara umum, kesimpulan yang dapat diambil dari temuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna badan penyelenggara jaminan sosial di rumah sakit anugrah kabupaten sidrap.
2. Tingkat kepuasan pasien pengguna badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit anugrah kabupaten sidrap sebesar 79% dan dapat dikategorikan Baik

PENAKUAN

Ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang mendukung penelitian (sponsor dan responden).

REFERENCES

- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). *Metode Penyembuhan Melalui Ajaran Pembetulan Oleh Iman Richard Jimmy Irawan1, Rudolf W. Sagala 2, A. Hendriks 3, Rolyana Ferinia4*. 9(July), 1–23.
- Ardyana, M. A. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT*.



- Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak (Studi Pada Jasa Pemanduan Kapal) [The Effect Of Ship Service Quality Toward The Satisfaction of Tanjung Perak Customers].* 1–17.
- Arifin, S., Dkk. (2013). Buku Dasar-dasar Manajemen Kesehatan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Dewi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Journal of Social Knowledge Education (JSKE)*, 3(1), 6–10. <https://doi.org/10.37251/jske.v3i1.400>
- dr. Dhian Kartikasari, S. K. (2019). ADMINISTRASI RUMAH SAKIT (S. K. Indana Tri R., S.KM Tahani Ratna A. (ed.)). Penerbit Wineka Media Anggo. <http://fik.um.ac.id/wp-content/uploads/2020/10/3.-ADMINISTRASI-RUMAH-SAKIT.pdf>
- Heryana, A. (2019). Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan Masyarakat. *Bahan Ajar Keperawatan Gigi*, June, 1–187.
- Jaelani L. (2020). *Pembaharuan dalam organisasi pelayanan kesehatan*. 1, 21–29.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Poin V Prinsip Pelayanan Publik.
- Lailul Mursyidah, M. Dkk. (2020). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK* (M. S. Dr. Isnaini Rodiyah (ed.)). UMSIDA Press Anggota IKAPI No. 218/Anggota Luar Biasa/JTI/2019 Anggota APPTI No. 002 018 1 09 2017.
- Mukrimaa, S. S., Dkk. (2016). PANDUAN LAYANAN BAGI PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL-KARTU INDONESIA SEHAT (JKN-KIS). In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- NB, N. (2021). (SKRIPSI) KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PADA MASYARAKAT DI PUSKESMAS LASUSUA KABUPATEN KOLAKA UTARA. 6.
- PERMATA, H. (2020). (SKRIPSI)ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS BANGKINANG KOTA. *Bussiness Law Binus*, 7(2), 33–48.
- Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan Nasional.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Sapri, & Amin, M. (2017). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Badan Terintegrasi Di Puskesmas Lompoe Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. *Akmen Jurnal Ilmia*, 14(3), 395–402.
- Sartika, SKM., Dkk (2022). ILMU KESEHATAN MASYARAKAT. In M. K. Ns. Arif Munandar, S. Kep. (Ed.), *Suparyanto dan Rosad (2015* (Vol. 5, Issue 3). PENERBIT MEDIA SAINS INDONESIA (CV. MEDIA SAINS INDONESIA) Melong Asih Regency B40 - Cijerah Kota Bandung - Jawa Barat www.penerbit.medsan.co.id.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. August, 1–168.
- Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.