

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT
DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN
DI INSTALASI RAWAT INAP KELAS III
RUMAH SAKIT UMUM PANEMBAHAN
SENOPATI BANTUL**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun oleh:
Nopia Wahyuliani
201510104383**

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG DIPLOMA IV
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH YOGYAKARTA
2016**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT
DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN
DI INSTALASI RAWAT INAP KELAS III
RUMAH SAKIT UMUM PANEMBAHAN
SENOPATI BANTUL**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Sains
Terapan pada Program Studi Bidan Pendidik Jenjang Diploma IV
Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta



Disusun oleh:
Nopia Wahyuliani
201510104383

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG DIPLOMA IV
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT
DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN
DI INSTALASI RAWAT INAP KELAS III
RUMAH SAKIT UMUM PANEMBAHAN
SENOPATI BANTUL**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun oleh:
NOPIA WAHYULIANI
201510104383**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui untuk Dipublikasikan
pada Program Studi Bidan Pendidik Jenjang Diploma IV
Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh :

Pembimbing : Sarwinanti APP, S.Kep, M.Kep, Sp.Mat

Tanggal : 15 September 2016

Tanda Tangan :

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Nopia Wahyuliani, Sarwinanti

Program Studi Jenjang Diploma IV

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Email : wl.novia.nw@gmail.com

Abstrack : The Purpose of the study was to analyze the correlation between hospital service and satisfaction on BPJS patients in class III inpatient wards Panembahan Senopati Bantul Hospital. The correlative study employed ananalytical design with cross sectional approach. The population of the study was patients wards in class III at Panembahan Senopati Bantul Hospital. 40 respondents were applied by purposive sampling technique. The data colletion process was use question as instrument. The results of analysis test with Kendall Tau obtained significance value p-value of the correlation between hospital service and patients' satisfaction with $0,000 < 0,005$. Most of the respondents get felicitous between hospital service with 25% and with noce frequency of between hospital service 75%. Respondents who expressed great satisfaction with 35% and are satisfied with 62,5%. The result of contingency coeffient test obtained 0,666 showed correlative closeness between Hospital Service and Satisfaction on BPJS Kesehatan Patients in class III inpatient wards at Panembahan Senopati Bantul Hospital.

Keywords : Hospital service quality, Satisfaction on BPJS patients

Intisari : Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di instalasi rawat inap kelas III Rumah Sakit Panembahan Senopati Bantul. Studi kolerasi ini menggunakan metode cross sectional dengan pendekatan point time approach. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III di rumah sakit Panembahan Senopati Bantul. Responden dengan purposive sampling didapatkan 40 responden, pengukuran dengan menggunakan kuesioner. Hasil uji analisis dengan Kendall Tau didapatkan nilai significancy p sebesar $0,000 < 0,005$. Sebagian besar responden mendapatkan mutu pelayanan sangat baik yaitu 25% dan yang mendapatkan mutu pelayanan baik yaitu 75%. Responden yang menyatakan sangat puas yaitu 35% dan yang menyatakan puas yaitu 62,5%. Hasil uji koefisien contingency didapatkan 0,666 yang menunjukkan adanya keeratan hubungan antara mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di instalasi rawat inap kelas III Rumah Sakit Panembahan Senopati Bantul.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Rumah Sakit, Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari tubuh, jiwa, serta sosial yang sangat mungkin setiap individu hidup produktif dengan cara sosial serta ekonomis, dengan kesehatan ini setiap individu dapat melaksanakan aktivitas sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomis (Efendi & Makhfudli, 2015). Dalam mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan, salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Azwar, 2010).

Menurut data Departemen Kesehatan Republik Indonesia cakupan jumlah penduduk yang memiliki jaminan kesehatan pada tahun 2012 sebesar 159,1 juta jiwa atau 65% dari jumlah seluruh penduduk Indonesia. Masih banyaknya jumlah penduduk tanpa jaminan kesehatan ada sebesar 85,7 juta jiwa atau 35% dari seluruh penduduk penduduk yang belum terlindungi oleh jaminan kesehatan,

APBN 2013 guna persiapan pelaksanaan SJSN. Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai pada tanggal 1 Januari 2014. (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014).

Berdasarkan Perpres Nomor 12 tahun 2013 pasal 42 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan kepada peserta Jaminan Kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektifitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien serta efisiensi biaya. Oleh karena itu, BPJS

Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu (Thabrany, 2015).

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit sendiri (Pohan, 2013).

Menurut hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 4 Januari - 23 Januari 2016 di Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul terhadap 15 pasien diperoleh hasil 11 orang pasien mengatakan belum mendapat pelayanan maksimal dari fasilitas kesehatan yaitu berupa perbedaan obat, pelayanan dari perawat atau bidan, jadwal visit dokter dan pelayanan pada saat pendaftaran BPJS. Sebanyak 4 orang pasien merasa puas dengan program BPJS Kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan penting dalam organisasi layanan kesehatan karena mutu layanan kesehatan akan menjadikan organisasi pelayanan kesehatan semakin efisien karena semua orang yang bekerja dalam organisasi layanan kesehatan akan selalu bekerja lebih baik dalam suatu sistem yang terus diperbaiki, serta akan menumbuhkan kepuasan kerja, komitmen, dan peningkatan moral profesi layanan kesehatan yang

akhirnya akan menimbulkan kepuasan pasien (Pohan, 2013).

Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta semakin

menuntut pelayanan yang bermutu. Tidak dapat dipungkiri bahwa kini pasien semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan menuntut keamanannya (Sulastomo, 2008).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* yaitu untuk mengetahui hubungan antara faktor resiko sebagai penyebab dengan dampak dari penyebab tersebut, pada penelitian ini mutu pelayanan rumah sakit adalah penyebab dan dampaknya yaitu kepuasan pasien BPJS Kesehatan akan diidentifikasi pada satu satuan waktu pada 2 variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2014).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Panembahan Senopati Bantul sebanyak 145 responden.

Variabel dalam penelitian ini mutu pelayanan rumah sakit sebagai variabel independent dan variabel kepuasan pasien BPJS Kesehatan sebagai variabel dependent. Cara ukur dengan menggunakan kuesioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Kategori	Frekuensi	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	14	35%
	Perempuan	26	65%
	Total	40	100%
2.	Umur		
	20-29 tahun	7	17,5%
	30-39 tahun	13	32,5%
	40-49 tahun	9	22,5%
	50-59 tahun	11	27,5%
	Total	40	100%
3.	Pendidikan		
	Tidak tamat SD	2	5,0%
	SD	9	22,5%
	SMP	15	37,5%
	SMA	12	30%
	Sarjana	2	5,0%
	Total	40	100%
4.	Pekerjaan		
	IRT	12	30%
	Wiraswasta	8	20%
	Karyawan Swasta	5	12,5%
	Petani	2	5,0%
	Buruh	10	25%
	Tidak bekerja	3	7,5%
	Total	40	100%

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 1 tentang distribusi frekuensi karakteristik responden dapat diketahui bahwa dari 40 responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 26 orang (65%), berumur 30-39 tahun yaitu 13 orang (32,5%). Karakteristik berdasarkan pendidikan sebagian besar responden berpendidikan SMP yaitu 15 orang (37,5%) dan sebagian besar memiliki pekerjaan IRT yaitu 12 orang (30%).

Tabel 2. Mutu Pelayanan Rumah Sakit di RSUD Panembahan Senopati Bantul tahun 2016

No	Mutu Pelayanan	Frekuensi	%
1.	Sangat baik	10	25%
2.	Baik	30	75%
3.	Tidak baik	0	0%
4.	Sangat tidak baik	0	0%
	Total	40	100%

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 40 responden yang menyatakan mutu pelayanan rumah sakit sangat baik yaitu 10 orang (25%) dan

yang menyatakan mutu pelayanan rumah sakit baik yaitu 30 orang (75%)

Dalam penelitian ini kategori tidak baik dan sangat tidak baik hanya 0% hal ini dimungkinkan karena RSUD Panembahan Senopati Bantul merupakan rumah sakit tipe B yang sudah tersertifikasi ISO sehingga pelayanan yang diberikan sudah terstandar. Selain itu RS ini sudah terakreditasi rumah sakit paripurna bintang lima yang memungkinkan RS memiliki standar pelayanan yang bagus sehingga pelayanan yang diberikan tidak ada yang tidak baik dan sangat tidak baik selain itu semua pelayanan di RSUD ini sudah mempunyai acuan standar (SOP) sehingga semua pelayanan mempunyai standar yang sama kepada semua pasien baik itu pasien BPJS maupun pasien umum sehingga dalam penelitian ini semua hasilnya baik dan sangat baik.

Pasien/masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap serta mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali.

Tabel 3. Kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Instalasi rawat inap kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul tahun 2016

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1.	Sangat puas	14	35%
2.	Puas	26	62,5%
3.	Tidak puas	0	0%
4.	Sangat tidak puas	0	0%
	Total	40	100%

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 40 responden yang menyatakan sangat puas dengan mutu pelayanan rumah sakit yaitu 14 orang

(35%) dan yang menyatakan puas dengan mutu pelayanan rumah sakit yaitu 26 orang (62,5%).

Dalam penelitian ini kategori sangat tidak puas hanya 0%. Hal ini dimungkinkan karena pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang berada di RSUD Panembahan Senopati Bantul. RSUD Panembahan Senopati sendiri sudah terakreditasi paipurna bintang lima sehingga pelayanan yang diberikan kepada semua pasien sama baik pasien BPJS maupun pasien umum.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Rahemm, 2014)

Mutu pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Program menjaga mutu merupakan suatu upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan sesuai dengan kemampuan yang tersedia, serta menilai hasil yang dicapai dan menyusun saran tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan (Muninjaya, 2011).

Tabel 4. Hubungan mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Instalasi rawat inap kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul tahun 2016

	K	SP	P	TP	STP	T
M						
SB	9	1	0	0	10	
	(22,5	(2,5	(0%)	(0%)	(25	
	%)	%)			%)	
B	5	25	0	0	30	
	(12,5	(62,5	(0%)	(0%)	(75	
	%)	%)			%)	
TB	0	0	0	0	0	
	(0%)	(0%)	(0%)	(0%)	(0%)	

STB	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Dalam penelitian ini didapatkan nilai korelasi <i>Kendall Tau</i> yaitu sebesar 0,666 dengan taraf signifikansi (<i>p</i> -value) 0,000. Hasil uji statistic menunjukkan <i>P</i> value < 0,05 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang erat antara Mutu pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di ruang rawat kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul tahun 2016.
Total	14 (35%)	26 (65%)	0 (0%)	0 (0%)	40 (100%)	
)))))	

Dari tabel 4.9 terlihat bahwa dari 40 responden yang menyatakan mutu pelayanannya sangat baik dan sangat puas yaitu sebanyak 9 (22,5%), yang menyatakan mutu pelayanannya baik dan sangat puas yaitu sebanyak 5 (12,5%). Sedangkan yang menyatakan mutu pelayanannya sangat baik dan puas yaitu sebanyak 1 (2,5%) responden dan yang menyatakan mutu pelayanannya baik dan puas yaitu sebanyak 25 (62,5%).

Menurut Pohan (2013), setiap individu akan menilai mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar, karakteristik atau kriteria yang berbeda-beda. Pasien/masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap serta mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali

Tabel 5. Hasil Uji Kendall Tau_b

		Mutu pelayanan	Kepuasan Pasien
Mutu pelayanan	correlation	1.000	.666**
	coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	40	40
Kepuasan Pasien	correlation	.666**	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan rumah sakit baik yaitu sebanyak 20 orang (55,6 %) dan sebagian besar responden yang menyatakan mutu pelayanannya tidak baik yaitu sebanyak 23 orang (63,9 %). Ada hubungan antara pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien jaminan kesehatan rawat inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan nilai signficancy *p* value < 0,05 sebesar 0,026 dan koefisien korelasi sebesar 0,268 sehingga dinyatakan keeratan hubungan yang rendah.

Berdasarkan Perpres Nomor 12 tahun 2013 pasal 42 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan kepada peserta Jaminan Kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektifitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien serta efisiensi biaya. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dalam menentukan cara pelayanan yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu (Thabrany, 2015).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis data dan inteprestasinya, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut yaitu Mutu Pelayanan Rumah sakit di Instalasi rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Panembahan Senopati Bantul Tahun adalah dalam kategori

mutunya sangat baik yaitu sebanyak 10 responden atau 25%. Sedangkan yang menyatakan mutunya baik yaitu sebanyak 30 responden atau 75%. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Instalasi rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Panembahan Senopati Bantul Tahun 2016 dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 14 responden atau 35%, sedangkan yang menyatakan puas yaitu sebanyak 26 responden atau 62,5%, dan Terdapat hubungan hubungan yang erat antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan di Instalasi Rawat inap kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul Tahun dengan hasil nilai uji statistik *Kendall Tau* $0,00,0 < 0,05$ dengan koefisien kolerasi 0,666.

Saran

Bagi Rumah Sakit Penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi atau masukan bagi rumah sakit dalam merancang dan membuat kebijakan mengenai mutu pelayanan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan memenuhi kebutuhan pasien agar tercipta kepuasan pasien khususnya peserta BPJS Kesehatan. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan dengan memperhatikan faktor faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, A. 2010. *Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*. Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia: Jakarta.

BPJS Kesehatan, 2014, *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*, BPJS Kesehatan

Efendi & Makhfudli, 2015, *Keperawatan Kesehatan Komunitas*, Salemba Medika, Jakarta

Haliman & Wulandari, 2012, *Cerdas Memilih Rumah Sakit*, Rapha Publishing, Yogyakarta

Muninjaya, Gede. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC

Notoadmodjo, 2010., *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Pohan S, Imbalo, 2013, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta

Sugiyono., 2014. *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.

Sulasmo, 2008. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta

Thabrany, Hasbullah. 2015. *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : Rajawali Press

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24, 2011, *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Republik Indonesia