

Hubungan Dimensi *Servqual* dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi

Sarah, Basok Buhari, Rian Maylina Sari
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Harapan Ibu Jambi
Email: sasa873738@gmail.com

Abstrak

Dimensi *servqual* rumah sakit sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi *servqual* dengan kepuasan pasien bpjs kesehatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS di pada Tahun 2020 yang berjumlah 2.323 orang dan pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 93 orang. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 5 s/d 31 Juli Tahun 2021 di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan hasil penelitian ini dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji statistik *chi-square*. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan antara hubungan antara dimensi *servqual* dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan dengan nilai *p-value* 0,000. Kualitas pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima. Didimpulkan bahwa dimensi *servqual* berkaitan erat dengan pasien BPJS kesehatan.

Kata kunci : Dimensi *Servqual*, Kepuasan, Pasien BPJS

Abstract

The hospital servqual dimension is very important because it affects patient satisfaction. Low customer satisfaction will have an impact on decreasing the number of patient visits which will affect the profitability of health facilities. This study aims to determine the relationship between servqual dimensions and patient satisfaction with BPJS Kesehatan. This study is a quantitative study with a cross sectional research design. The population in this study were all BPJS patients in 2020, which amounted to 2,323 people and sampling was carried out using the accidental sampling technique of 93 people. This research was carried out from 5 to 31 July 2021 in the Inpatient Room at Bhayangkara Hospital Jambi. Data was collected using a questionnaire and the results of this study were analyzed by univariate and bivariate using chi-square statistical test. The results of the analysis show that there is a relationship between the servqual dimension and the satisfaction of BPJS health patients with a p-value of 0.000. The quality of service is said to be good by the patient, determined by the fact whether the services provided can meet the needs of the patient, by using the patient's perception of the service received. It was concluded that the sevqual dimension was closely related to BPJS health patients.

Keywords : *Servqual Dimension, Satisfaction, BPJS Patients*

Pendahuluan

Berkembangnya informasi dan teknologi dalam menghadapi era globalisasi memberikan dampak positif terhadap pola pikir masyarakat saat ini baik terhadap ekonomi, sosial, politik dan kesehatan (Nursalam, 2017). Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk hidup bermartabat dan produktif. Untuk itu, perlu diberikan pelayanan medis yang bermutu tinggi, termasuk rumah sakit, sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi pasien peserta BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) dan pasien umum (Kemenkes, 2019). Rumah sakit bekerja dan bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan pasiennya serta memahami kebutuhan mereka (Raheem *et al.*, 2014).

Kepuasan pelayanan kesehatan di Dunia sangat bervariasi. Menurut survei Rumah Sakit Umum Kanada di Yordania, hingga 65,7% pasien puas dengan layanan medis (Almomani, Al-Ghdabi and Hamdan, 2020). Di Bangladesh, 63,2% pasien puas dengan layanan medis. Berdasarkan data tersebut, tingkat kepuasan pasien masih mengalami permasalahan yang cukup serius, di beberapa negara termasuk Indonesia khususnya pada pelayanan BPJS kesehatan (Adhikary *et al.*, 2018).

BPJS Kesehatan sedang menyusun program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan berdasarkan Undang-Undang SJSN (UU Sistem Jaminan Sosial Nasional) dikelola di tingkat nasional berdasarkan prinsip-prinsip jaminan sosial dan keadilan dengan tujuan memberikan manfaat bagi peserta dari perawatan kesehatan.

Perlindungan lebih BPJS menawarkan manfaat seperti asuransi kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan hari tua dan jaminan kematian untuk kebutuhan kesehatan dasar (Jamsos, 2019).

Di Indonesia sendiri angka kepuasan pasien di berbagai rumah sakit memiliki angka yang bervariasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Primatika (2019) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kepuasan kualitas pelayanan pasien umum dan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sebesar 39,5%, tingkat kepuasan pasien umum diperoleh dengan rata-rata sebesar 96,1% sedangkan pasien BPJS diperoleh sebesar 66,6%.

Salah satu asuransi di Provinsi Jambi yang pasien gunakan dalam jasa pelayanan kesehatan yang diatur oleh pemerintah adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Program jaminan sosial yang ada sekarang dianggap kurang berhasil. Banyak keluhan yang masuk peserta BPJS Kesehatan ke Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) atas pelayanan yang kurang sempurna dari provider yang telah bekerjasama (Journalist, 2015).

Berkembangnya informasi dan teknologi dalam menghadapi era globalisasi memberikan dampak positif terhadap pola pikir masyarakat saat ini baik terhadap ekonomi, sosial, politik dan kesehatan. Tingginya tuntutan masyarakat menjadi tantangan bagi perawat untuk mengalami perubahan dalam sistem pelayanannya. Perubahan ini merupakan salah satu cara untuk melindungi diri sebagai sebuah profesi dan berperan aktif di era

globalisasi. Salah satu wujud nyata perubahan adalah terselenggaranya asuhan keperawatan yang berkualitas dan manajemen keperawatan yang handal (Nursalam, 2017).

Jika pelayanan yang dirasakan melebihi harapan pengguna jasa, maka pelanggan menganggap pelayanan medis tersebut berkualitas. Penilaian para pengguna jasa pelayanan ditujukan kepada tenaga kerja, kualitas pelayanan, atau cara pelayanan tersebut kepada pemakai jasa/klien. Berdasarkan keadaan tersebut kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan akan ikut meningkat (Suarli, 2014).

Faktor-faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan klien dalam pelayanan kesehatan terkait faktor dimensi *servqual* menurut Marquis (2017) yaitu *product quality, service quality, emotional factor, price and cost of aquaring*.

Ada dua aspek kualitas pelayanan medis yaitu kualitas teknis (kualitas hasil) dan kualitas fungsional (kualitas proses). Kualitas teknis berfokus pada keakuratan diagnosis dan prosedur medis, dan kualitas fungsional mengacu pada cara layanan medis diberikan kepada pasien. Penilaian kualitas didasarkan pada proses medis, karena sebagian besar pasien tidak memiliki pengetahuan untuk menilai kualitas teknis layanan. Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan model kualitas layanan yang disebut *Servqual* (Tjitono, 2012).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa rumah sakit, dalam hal ini pasien, tidak hanya memenuhi syarat untuk

menyembuhkan penyakit fisik dan meningkatkan kesehatannya, tetapi juga dalam hal sikap, ketersediaan fasilitas, infrastruktur yang memadai, dan kepuasan fisik. tingkat pelayanan yang tinggi. Lingkungan di mana Anda dapat menghabiskan lebih nyaman. Kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pasien (Nekoei, 2011).

Berdasarkan informasi di atas, penelitian ini bertujuan untuk memperjelas hubungan antara Dimensi *Servqual* dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di bagian rawat inap RS Bayangkara Jambi tahun 2021.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *Cross Sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi *servqual* dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi Tahun 2021. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS tahun 2020 yang mencapai 2.323 orang, dan pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* sebanyak 93 orang dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusinya yaitu berupa pasien di rawat inap, pasien yang menggunakan BPJS, bisa membaca dan menulis, bisa diajak berkomunikasi, kooperatif dan bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu tidak bisa membaca dan menulis, tidak bisa berkomunikasi dan responden yang memiliki gangguan pendengaran. Tes ini dilakukan di ruang rawat inap RSUD Bhayangkara Kota Jambi dari tanggal 5 hingga 31 Juli 2021. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar kuesioner.

Penelitian ini dianalisis

dengan menggunakan *univariat* dan *bivariat* menggunakan uji statistik

chi-square.

Hasil

Tabel 1. Gambaran Dimensi Servqual dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Variabel	f	%
Dimensi Servqual		
Kurang Baik	37	39.8
Baik	56	60.2
Kepuasan		
Kurang Puas	34	36.6
Puas	59	63.4

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 93 responden menyatakan bahwa pada dimensi servqual pelayanan keperawatan sebagian besar dalam kategori baik

yaitu sebanyak (60,2%) responden dan sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan rumah sakit dengan 59 (6,4%) responden.

Tabel 2. Hubungan Dimensi Servqual dengan Kepuasan Pasien BPJS

Dimensi Servqual	Kepuasan Pasien BPJS				Jumlah		P-Value
	Kurang Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Kurang Baik	26	70,3	11	29,7	37	100,0	0,000
Baik	8	14,3	48	85,7	56	100,0	
	34	36,6	59	63,4	93	100,0	

Berdasarkan tabel 2 diatas didapatkan dari 38 responden yang melakukan dimensi *servqual* dalam kategori kurang baik, sebagian besar mengatakan kurang puas yaitu sebanyak 26 (70,3%) responden, sedangkan 56 responden yang melakukan dimensi *servqual* dalam kategori baik, sebagian besar mengatakan puas yaitu sebanyak 48 (85,7%) responden. Hasil analisis uji *Chi-Square* diperoleh nilai *P-Value* = 0,000 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara dimensi *servqual* dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi Tahun 2021.

hubungan antara dimensi *servqual* dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi Tahun 2021 dengan nilai *p-value* 0,000.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsiah (2019) dapat disimpulkan bahwa *Ho* ditolak jika diperoleh dari hasil uji statistik dengan *chi-square p-value* = 0,000 yaitu $p < (0,05)$. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan. Nilai OR pasien adalah 27,500, artinya mutu *reliability* berpeluang 27,500 kali mengatakan puas dari pada yang kurang puas.

Kajian tersebut juga dilakukan oleh Panjaitan, Sitio and Siregar, (2020) dengan menggunakan uji *chi-square*, kita dapat menyimpulkan bahwa nilai *p-value* ditolak oleh *Ho*. Artinya ada hubungan antara

Pembahasan

Hasil analisis data secara statistik menunjukkan terdapat

pelayanan medis di RSUD Senbiling Kabupaten Delitur Kabupaten Deriseldan dengan kepuasan pasien terhadap BPJS Kesehatan.

Studi dilakukan oleh Noviana (2017) hasilnya, tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan obat adalah 0,9004 untuk pasien umum dan 0,9399 untuk pasien umum yang diinterpretasikan sangat tinggi, dan dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang jelas antara pasien BPJS dan pasien umum. Penelitian juga dilakukan oleh Siswati (2015) didapatkan hasil bahwa ada hubungan *reability, tangible, empathy, responsiveness, amenity* dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar tahun 2015 dengan nilai *p-value* 0,000.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan metode *servqual* menunjukkan bahwa pada setiap dimensi mutu pelayanan di Rumah Sakit bernilai positif yang artinya kualitas mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit sudah dapat memenuhi harapan pasien sehingga sebagian besar memuaskan pasien.

Jika layanan yang dirasakan melebihi harapan pengguna layanan, pelanggan menganggap layanan medis itu berkualitas. Penilaian para pengguna jasa pelayanan ditujukan kepada tenaga kerja, kualitas pelayanan, atau cara pelayanan tersebut kepada pemakai jasa/klien. Berdasarkan keadaan tersebut kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan akan ikut meningkat (Suarli, 2014).

Mutu pelayanan medik terdiri dari dua aspek, yaitu mutu teknis (kualitas hasil) dan mutu fungsional

(kualitas proses). Kualitas teknis berfokus pada diagnosis medis dan ketepatan prosedur, dan kualitas fungsional berkaitan dengan cara layanan medis diberikan kepada pasien. Penilaian kualitas didasarkan pada proses medis, karena sebagian besar pasien tidak memiliki pengetahuan untuk menilai kualitas teknis layanan. Sebuah model kualitas layanan yang disebut *Servqual* telah dikembangkan untuk memfasilitasi penilaian dan pengukuran kualitas layanan (Tjitono, 2012).

Kualitas pelayanan seorang pasien dikatakan baik, dilihat dari kenyataan bahwa pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan memanfaatkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan dimulai dengan menerima pasien sejak pasien pertama kali datang sampai keluarnya pasien (Perry, 2012).

Kepuasan pelanggan terjadi ketika pelayanan dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Kepuasan pelanggan adalah kegembiraan atau kepuasan bahwa produk atau layanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kenyataan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kami berikan, dan kepuasan pasien merupakan modal untuk memperoleh lebih banyak pasien dan pasien yang setia (setia). Pasien yang setia menggunakan kembali layanan medis yang sama ketika mereka membutuhkannya lagi. Sudah diketahui bahwa bahkan pasien setia pun mengundang orang lain untuk menggunakan fasilitas medis yang sama (Nursalam, 2017).

Berdasarkan temuan peneliti, didapatkan hasil bahwa terdapat dimensi *servqual* dalam kategori

kurang baik sebanyak 28,9%. Hal ini dikarenakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, salah satunya yaitu harga.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa rumah sakit, dalam hal ini pasien, tidak hanya memenuhi syarat untuk menyembuhkan penyakit fisik dan meningkatkan kesehatannya, tetapi juga dalam hal sikap, ketersediaan fasilitas, infrastruktur yang memadai, dan kepuasan fisik. Layanan tingkat tinggi. Lingkungan di mana pasien dapat menghabiskan lebih nyaman. Kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pasien (Nekoei, 2011).

Dari hasil survey dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan lebih baik dan lebih memuaskan dari yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien, maka kualitas pelayanan dianggap ideal. Sebaliknya jika pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas/pelayanan dianggap buruk.

Kesimpulan

Ada hubungan antara dimensi *servqual* dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi Tahun 2021 dengan nilai *p-value* 0,000. Diharapkan mempertahankan kualitas yang sudah baik agar kepuasan pasien khususnya untuk pengguna BPJS dapat tercapai secara maksimal serta perlu dilakukan pelatihan atau diklat secara berkala kepada perawat pelaksana sehingga dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kepuasan pasien. Meningkatkan pelayanan dan keramah-tamahan petugas kepada pasien ataupun keluarga dengan melakukan 5S (Senyum, Salam, Sapa,

Santun dan Sopan) serta membuat slogan 5S ini disetiap ruangan serta pengalaman peneliti bahwa kualitas yang baik akan berdampak baik pula pada popularitas Rumah Sakit.

Daftar Pustaka

- Adhikary, G. *et al.* (2018) 'Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh : Results from patient exit interviews', *PloS one*, (May 16), pp. 1–13. Available at: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29768441/>.
- Almomani, R. Z. Q., Al-Ghdabi, R. R. and Hamdan, K. M. (2020) 'Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis', *Management Science Letters*, 10(8), pp. 1803–1812. doi: 10.5267/j.msl.2019.12.038.
- Jamsos (2019) 'BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. di akses pada tanggal 12 juni 2021 di http://www.jamsosindonesia.com/bpjs/view/fungsi-tugas-wewenang_25'.
- Journalist, A. of I. (2015) 'Sistem Jaminan Sosial, Seberapa Efektif di Masyarakat. <https://aji.or.id/read/press-release/369/sistem-jaminan-sosial-seberapa-efektif-di-masyarakat.html>'.
- Kemenkes (2019) 'Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan . Jakarta'.
- Marquis (2017) 'Leadership Roles and Management of Function in Nursing Nnith Edition. Philadelphia: Lippincott'.
- Nekoei (2011) 'The Effect Of

- Outpatient Service Quality On Patient Satisfaction In Teaching Hospitals In Iran. *Journal Of The Academy Of Medical Sciences In Bosnia And Herzegovina*'.
- Noviana (2017) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Di Rsud Pare Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Wiyata*, Vol. 4 No. 2 Tahun 2017'.
- Nursalam (2017) 'Manajemen Keperawatan, Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional, Salemba Medika, Jakarta'.
- Panjaitan, R. F., Sitio, S. S. P. and Siregar, R. (2020) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Inap Di Rsu. Sembiring', *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), pp. 1–6. Available at: <http://stikeswh.ac.id:8082/journal/index.php/jners/article/view/332>.
- Perry, P. (2012) 'Fundamental Of Nursing: Concep, Proses and Practice. Edisi 7. Vol. 3. Jakarta : EGC'.
- Raheem, A. R. *et al.* (2014) 'Patients ' Satisfaction and Quality Health Services : An Investigation from Private Hospitals of Karachi , Pakistan', 3(7), pp. 34–38.
- Siswati (2015) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar. *Jurnal Mkmi*, September 2015, Hal.174-183'.
- Suarli (2014) 'Manajemen Keperawatan. Jakarta: Penerbit Erlangga'.
- Syamsiah (2019) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sepatan Kabupaten Tangerang – Banten Tahun 2019. *Jurnal Ilmu dan Budaya*, Edisi Khusus Fakultas Ilmu Kesehatan. Vol .4'.
- Tjitono (2012) 'Total Quality Management (TQM). Yogyakarta'.