

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI RSUD UNGARAN KABUPATEN SEMARANG

Mela Nofitri, Ayun Sriatmi, Eka Yunila Fatmasari

Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Diponegoro

Email: melanofitri@gmail.com

ABSTRACT

One form of public service is health services. Ungaran Regional General Hospital is one of the public service providers that aims to provide quality services for the community. Every year Ungaran Regional Hospital always experiences an increase in the number of patients, especially BPJS patients, namely in 2014-2016 as many as 64.8%. The increasing number of outpatient visits is not proportional to the satisfaction obtained by patients. This research is a survey research with quantitative methods. The population in the study were all BPJS outpatient polyclinic at Ungaran District Hospital with a sample size of 100 patients representing each sub-poly outpatient service. The results showed that there was a relationship between the dimensions of outpatient public service quality and patient satisfaction at Ungaran Regional Public Hospital BPJS, namely the tangible dimension of service with a p-value of 0.001 and a correlation of 0.320, the reliability dimension with a p-value of 0.004 and a correlation of 0.201, the responsiveness dimension with the p-value 0.013 and correlation 0.247, assurance dimension with p-value 0,000 and correlation 0.508, empathy dimension with p-value 0,000 with correlation 0.460. Based on the results of the study, the researcher recommends optimizing online registration services that are separated between general patients and BPJS patients, providing adequate seat facilities in the waiting room for registration, creating a service flow scheme that is easy for patients to understand and placing in the registration section, placing suggestion boxes in strategic places and easy to reach, and improving communicative services between officers and patients.

Keyword : Outpatient Services, Satisfaction, BPJS Patients

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik berupa barang maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab serta dilaksanakan oleh instansi pemerintahan berdasarkan peraturan perUndang-Undangan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tujuan dari pemberian pelayanan publik adalah untuk memuaskan kebutuhan masyarakat selaku

pelanggan dari pelayanan publik. Salah satu wujud dari pelayanan publik adalah pelayanan dibidang kesehatan yang memiliki tujuan menjaga serta merehabilitasi kesehatan masyarakat.¹

Rumah sakit dikatakan dapat memenangkan persaingan apabila mampu menciptakan nilai serta memberi kepuasan bagi pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik yang diberikan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh faktor petugas

sebagai pemberi pelayanan publik. Setiap Sumber Daya Manusia (SDM) rumah sakit harus dapat memahami cara untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya.²

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Ungaran, penulis memperoleh data terkait jumlah kunjungan poliklinik rawat jalan diketahui bahwa kunjungan poliklinik rawat jalan RSUD Ungaran mengalami kenaikan trend dari tahun 2014 hingga tahun 2016. Sedangkan untuk kunjungan pasien BPJS di unit tersebut juga mengalami kenaikan trend setiap tahunnya rata-rata sebesar 64,8%.

Meningkatnya jumlah kunjungan rawat jalan di RSUD Ungaran ternyata tidak sebanding dengan kepuasan yang diperoleh pasien, terutama pasien yang merupakan peserta BPJS. Dari 5 keluhan yang masuk ke kotak pengaduan dan saran pada bulan Mei 2019, terdapat 3 keluhan pasien BPJS yang memperlumahkan terkait pelayanan yang tidak memuaskan di poliklinik rawat jalan.

Selama ini upaya yang dilakukan untuk mengatasi keluhan dan pengaduan atas pelayanan rawat jalan yang diterima oleh pasien BPJS dilakukan oleh petugas PIC (*Person in Charge*) di loket 1 pendaftaran peserta BPJS Kesehatan. Petugas PIC akan melakukan *entry* keluhan tersebut ke aplikasi SIPP BPJS (Sistem Informasi Pelaporan Peserta BPJS). Untuk mekanismenya setiap keluhan yang masuk oleh pasien rawat jalan ditangani langsung oleh petugas PIC. Sistem penanganan keluhan yang dilakukan oleh pihak RSUD Ungaran selama ini bersifat terpusat sehingga hanya pasien yang menyampaikan keluhan saja yang

paham terkait alur penanganan pengaduan tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan kualitas pelayanan publik rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran Kabupaten Semarang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat *cross sectional*. Penelitian dilakukan mulai bulan Juli hingga bulan Agustus 2019 di unit rawat jalan RSUD Ungaran Kabupaten Semarang.

Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan yaitu variabel dimensi mutu pelayanan oleh Parasuraman, Zeithml & Berry, variabel kepuasan pasien yaitu dari indikator indeks kepuasan masyarakat dari PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS rawat jalan yang berjumlah 6587 orang, diperoleh dari perhitungan rerata kunjungan pasien BPJS rawat jalan dari bulan Januari hingga bulan Mei 2019.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Responden

1. Umur Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Umur Responden Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Ungaran

Kelompok Umur	f	%
Usia Muda (≤40 tahun)	46	46
Usia Tua (>40 tahun)	54	54
Jumlah	100	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa persentase responden usia tua lebih

besar (54%) dibandingkan dengan responden usia muda (46%) dengan usia minimum 7 tahun dan usia maksimum 69 tahun. Sedangkan rata-rata usia responden adalah 42 tahun dan mediannya adalah 45 tahun.

2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Ungaran

Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	40	40
Perempuan	60	60
Jumlah	100	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa persentase responden berjenis kelamin perempuan lebih besar (60%) dibandingkan responden berjenis kelamin laki-laki (40%).

3. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Ungaran

Pendidikan	f	%
Pendidikan Rendah	82	82
Pendidikan Tinggi	18	18
Jumlah	100	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa persentase responden yang memiliki pendidikan rendah lebih besar (82%) dibandingkan responden yang memiliki pendidikan tinggi (18%).

4. Pekerjaan Responden

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Ungaran

Pekerjaan	f	%
Tidak Bekerja	47	47
Bekerja	53	53
Jumlah	100	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa persentase responden yang bekerja lebih besar (53%) dibandingkan

responden yang tidak bekerja (47%).

Gambaran Kualitas Pelayanan Publik Rawat Jalan RSUD Ungaran

1. Dimensi *Tangible* Pelayanan

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel *Tangible* Kualitas Pelayanan Publik .Rawat .Jalan RSUD Ungaran

<i>Tangible</i>	f	%
Kurang Baik	50	50
Baik	50	50
Jumlah	100	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa responden mempersepsikan kualitas pelayanan rawat jalan RSUD Ungaran pada dimensi tangible memiliki persentase yang sama besar antara yang baik dengan yang kurang baik (50%).

2. Dimensi *Reliability* Pelayanan

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel *Reliability* Kualitas Pelayanan Publik .Rawat .Jalan RSUD Ungaran

<i>Reliability</i>	f	%
Kurang Baik	44	44
Baik	56	56
Jumlah	100	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Ungaran pada dimensi reliability dengan persepsi baik lebih besar (56%) dibandingkan dengan persepsi kurang baik (44%).

3. Dimensi *Responsiveness* Pelayanan

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel *Responsiveness* Kualitas Pelayanan Publik .Rawat .Jalan RSUD Ungaran

<i>Responsiveness</i>	f	%
Kurang Baik	62	62
Baik	38	38
Jumlah	100	100

Tabel 7 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Ungaran pada dimensi responsiveness dengan persepsi kurang baik lebih besar (62%) dibandingkan dengan persepsi baik (38%).

4. Dimensi Assurance Pelayanan

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Assurance Kualitas Pelayanan Publik Rawat Jalan RSUD Ungaran

Assurance	f	%
Kurang Baik	41	41
Baik	59	59
Jumlah	100	100

Tabel 8 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Ungaran pada dimensi assurance dengan persepsi baik lebih besar (59%) dibandingkan dengan persepsi kurang baik (41%).

5. Dimensi Emphaty Pelayanan

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel Emphaty Kualitas Pelayanan Publik Rawat Jalan RSUD Ungaran

Emphaty	f	%
Kurang Baik	49	49
Baik	51	51
Jumlah	100	100

Tabel 9 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Ungaran pada dimensi emphaty dengan persepsi baik lebih besar (51%) dibandingkan dengan persepsi kurang baik (49%).

Gambaran Kepuasan Pasien BPJS RSUD Ungaran

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Ungaran

Kepuasan Pasien	f	%
Kurang Baik	49	49

Baik	51	51
Jumlah	100	100

Tabel 10 menunjukkan bahwa responden mempersepsikan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima sama besar antara yang puas dengan yang kurang puas (50%).

Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS RSUD Ungaran

1. Tangible

Tabel 11. Analisis Hubungan antara Variabel Tangible Kualitas Pelayanan Publik Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS RSUD Ungaran

Tangible	Kepuasan		Total
	Tidak Puas	Puas	
Kurang Baik	33 (66%)	17 (34%)	50 (100%)
Baik	17 (34%)	33 (66%)	50 (100%)
Jumlah	50 (100%)	50 (100%)	100 (100%)

$p = 0,001; r = 0,320$

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa hasil uji korelasi Rank Spearman diperoleh p -value 0,001 (p -value > 0,005), dengan nilai korelasi 0,320 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi rendah sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi tangible kualitas pelayanan publik rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS RSUD Ungaran.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Ashari, dkk yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan bukti langsung (tangible) di apotek

instalasi farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan RSI Sitti Maryam Manado dengan rhitung 0,491 > rtabel 0,195.³

2. Reliability

Tabel 12. Analisis Hubungan antara Variabel *Reliability* Kualitas Pelayanan Publik Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS RSUD Ungaran

Reliability	Kepuasan		Total
	Tidak Puas	Puas	
Kurang	27	17	44
Baik	(61,4%)	(38,6%)	(100%)
Baik	23	33	56
	(41,1%)	(58,9%)	(100%)
Jumlah	50	50	100
	(100%)	(100%)	(100%)

$p = 0,044$; $r = 0,201$

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh *p-value* 0,044 ($p\text{-value} > 0,005$), dengan nilai korelasi 0,201 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan hampir tidak ada korelasi sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *reliability* kualitas pelayanan publik rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS RSUD Ungaran.

Hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Solichah menyatakan bahwa variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan ($p\text{-value} 0,004$).⁴

3. Responsiveness

Tabel 13. Analisis Hubungan antara Variabel *Responsiveness* Kualitas Pelayanan Publik Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS RSUD Ungaran

Respon	Kepuasan		Total
	Tidak Puas	Puas	
Kurang	37	25	62
Baik	(59,7%)	(40,3%)	(100%)
Baik	13	25	38
	(34,2%)	(65,8%)	(100%)
Jumlah	50	50	100
	(100%)	(100%)	(100%)

$p = 0,013$; $r = 0,247$

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh *p-value* 0,013 ($p\text{-value} > 0,005$), dengan nilai korelasi 0,247 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi rendah sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *responsiveness* kualitas pelayanan publik rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS RSUD Ungaran.

Hasil penelitian lain yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Aer Sondari yang menyatakan bahwa pada dimensi *responsiveness* pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan seperti ketanggapan dokter dalam menyelesaikan keluhan pasien (87,2%) dan tindakan yang cepat pada pasien membutuhkan (83,1%).⁵

4. Assurance

Tabel 14. Analisis Hubungan antara Variabel *Assurance* Kualitas Pelayanan Publik Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS RSUD Ungaran

Assurance	Kepuasan		Total
	Tidak Puas	Puas	
Kurang Baik	33 (80,5%)	8 (19,5%)	41 (100%)
Baik	17 (28,8%)	42 (71,2%)	59 (100%)
Jumlah	50 (100%)	50 (100%)	100 (100%)

$p = 0,000$; $r = 0,508$

Berdasarkan tabel 14 diketahui bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh p -value 0,000 (p -value > 0,005), dengan nilai korelasi 0,508 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi rendah sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *assurance* kualitas pelayanan publik rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS RSUD Ungaran.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mumu, dkk menyatakan bahwa terdapat hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. Kandou dengan p -value 0,000.⁶

5. *Emphaty*

Tabel 15. Analisis Hubungan antara Variabel *Emphaty* Kualitas Pelayanan Publik Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS RSUD Ungaran

<i>Emphaty</i>	Kepuasan		Total
	Tidak Puas	Puas	
Kurang Baik	36 (73,5%)	13 (26,5%)	49 (100%)
Baik	14 (27,5%)	37 (72,5%)	51 (100%)
Jumlah	50	50	100

	(100%)	(100%)	(100%)
--	--------	--------	--------

$p = 0,000$; $r = 0,460$

Berdasarkan tabel 15 diketahui bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh p -value 0,000 (p -value > 0,005), dengan nilai korelasi 0,460 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi rendah sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *emphaty* kualitas pelayanan publik rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS RSUD Ungaran.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuzna yang menyatakan bahwa pasien merasa puas pada variabel *emphaty* dalam hal kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien sebesar 58,56% dan responden tidak puas dalam tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam sebesar 9,09%.⁷

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini sehingga dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden yang paling banyak memanfaatkan pelayanan rawat jalan di RSUD Ungaran adalah responden usia tua yaitu sebanyak 54%, berjenis kelamin perempuan sebanyak 60%, memiliki tingkat pendidikan rendah sebanyak 82%, dan responden yang bekerja sebesar 53%.
2. Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan rawat jalan terhadap dimensi tangible sama besar antara yang baik dengan yang kurang baik (50%), pada dimensi reliability dengan kategori baik (56%), dimensi responsiveness dengan kategori kurang baik (62%), dimensi

assurance dengan kategori baik (59%), dan dimensi empathy dengan kategori baik (51%).

3. Terdapat hubungan antara dimensi kualitas pelayanan publik rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Ungaran, yaitu *tangible* p-value 0,001, r=0,320, *reliability* p-value 0,004, r=0,201, *responsiveness* p-value 0,013, r=0,247, *assurance* p-value 0,000 r=0,508, dan *emphaty* p-value 0,000 r=0,460.

SARAN

1. Mengoptimalkan pelayanan pendaftaran dengan mensosialisasikan kepada pasien tataran menggunakan pendaftaran online.
2. Meletakkan kotak saran ditempat yang strategis dan mudah dijangkau.
3. Monitoring dan evaluasi keberjalanan SOP Pelayanan terkait waktu pelayanan pasien.
4. Meningkatkan pelayanan yang komunikatif antara petugas dan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kurniawan A. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan; 2005.
2. Yunus Nek Kamal Yeop, Azman Ismail ZR dan SI. Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction: ABC Relationship Model Testing. *Int Bus Educ J*. 2009;2(1):01-18. <http://ojs.upsi.edu.my/index.php/IB EJ/article/view/1527>.
3. Ayu Ashari Kiyai, A.J.M Rattu, Franckie R.R Maramis JMP. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan dengan Tingkat

Kepuasan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islma Sitti Maryam Kota Manado. *J Adm Publik Univ Sam Ratulangi*. 2015;4.

4. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*. 2017;6(1). <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs>.
5. Raharjo AS dan BB. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA J Public Heal Res Develompment*. 2017;1(1). <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/14003/7666>.
6. Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. Kandou Manado. *Like, J Mumu*. 2015;5(4).
7. Ulinuha FE. KEPUASAN PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) TERHADAP PELAYANAN DI UNIT RAWAT JALAN (URJ) RUMAH SAKIT PERMATA MEDIKA SEMARANG. 2014. <http://eprints.dinus.ac.id/6709/>